جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

أثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على الأداء المؤسسي

دراسة ميدانية: في مراكز الوزارات الأردنية

إعداد الطالب
أحمد عبدالوهاب النوايسة

إشراف
الدكتور محمد المحاسنة

رسالـــة مقدمة إلى عمادة الدراسات العليـــــــا
استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير
فـــي الإدارة العامـــة قســم الإدارة العامـــــــة

جامعة مؤتة، 2013

الآراء الواردة في الرسالة الجامعية لا تُعبر
بالضرورة عن وجهة نظر جامعة مؤتة

MUTAH UNIVERSITY
Deanship of Graduate Studies

جامعة مؤتة
عمادة الدراسات العليا

نموذج رقم (14)

قرار إجازة رسالة جامعية

تقرر إجازة الرسالة المقدمة من الطالب احمد عبدالوهاب النوايسة الموسومة بـــ:

اثر استخدام نظم المعلومات الاستراتيجية على الاداء المؤسسي دراسة ميدانية: في مراكز الوزارات الاردنية

استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الادارة العامة.

القسم: الادارة العامة.

	التوقيع	التاريخ	
د. محمد عبدالرحيم المحاسنة		2013/12/29	مشرفاً ورئيسا
أ.د. نضال صالح الحوامدة		2013/12/29	عضواً
أ.د. خالد يوسف الزعبي		2013/12/29	عضواً
د. اياد طه الرواشدة		2013/12/29	عضواً

عميد الدراسات العليا

د. علي الضمور

MUTAH-KARAK-JORDAN
Postal Code: 61710
TEL :03/2372380-99
Ext. 5328-5330
FAX:03/ 2375694
e-mail: dgs@mutah.edu.jo sedgs@mutah.edu.jo
http://www.mutah.edu.jo/gradest/derasat.htm

مؤته – الكرك – الاردن
الرمز البريدي: 61710
تلفون: 03/2372380-99
فرعي 5328-5330
فاكس 03/2 375694
البريد الالكتروني
الصفحة الالكترونية

الإهداء

إلى من كلل العرق جبينه.. وشققت الأيام يديه

إلى من علمني أن الأعمال الكبيرة لا تتم إلا بالصبر والعزيمة والإصرار

إلى والدي أطال الله بقاءه، وألبسه ثوب الصحة والعافية، ومتعنـــي ببـــره ورد جميلـــه والدي

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة

صنعتها من أوراق الصبر

وطرزتها في ظلام الدهر

على سراج الأمل

بلا فتور أو كلل

رسالة تعلم العطاء كيف يكون العطاء أمي

إلى من كانوا يضيئون لي الطريق

ويساندوني ويتنازلون عن حقوقهم

لإرضائي والعيش في هناء

أخواتي

أحمد عبدالوهاب النوايسة

الشكر والتقدير

أتقدم بجزيل الشُّكر والتَّقدير والعرفان إلى الدكتور محمد المحاسنة الذي كان معلماً ومشرفاً وأخاً، ولم يبخل عليّ بشيء.

كما أتقدم بخالص الشُّكر والتَّقدير والعرفان إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام علـــى قبولهم عناء قراءة هذه الدِّراسة وتقويمها، الأستاذ الدكتور خالـــد الزعبـــي ، والاســـتاذ الدكتور نضال الحوامدة ، والدكتور أياد الرواشدة.

وأتقدم بالشُّكر والتَّقدير والعرفان إلى كلِّ من أسهم في إنجاز هـــذا العمـــل، إخـــوة وزملاء وأصدقاء، وإلى كلّ من كان له فضل عليّ.

أحمد عبدالوهاب النوايسة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

رمز الملحق	عنوانه	الصفحة

الملخص

أثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية في مراكز الوزارات الأردنية

أحمد عبدالوهاب النوايسة

جامعة مؤتة، 2013

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل اثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية. ولتحقيق أهداف الدراسة تمّ تطوير استبانه لغرض جمع البيانات، وتوزيعها على (309) مفردة، خضع للدراسة (246) مفردة؛ أي ما نسبته (80%)من عينة الدراسة، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية النسبية، وتبلغ هذة العينة مانسبة 30% من مجتمع الدراسة والبالغ (1029)أداريا بحسب سجلات ديوان الخدمة المدنية الصادر في(2013)، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

1. أن تصورات العاملين في مراكز الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية جاءت بدرجة متوسطة وان تصوراتهم للأداء المؤسسي جاءت بمستوى مرتفع
2. وجود أثر لأبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في الأداء المؤسسي، وأن أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تفسر ما مقداره (50.1%) من التباين في الأداء المؤسسي.
3. وجود فروق داله إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تصورات المبحوثين لأستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية والأداء المؤسسي تعزى لمتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، مدة الخدمة).

وتوصي الدراسة بضرورة العمل على إيجاد ثقافة تنظيمية تعزز أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في البيئة التنظيمية، والارتقاء بهذِهِ الأبعاد إلى المستويات العليا المرغوب بها، من خلال تطوير مهارات العاملين وتوفير رؤية استراتيجيه واضحة المعالم للوزارة وأهدافها، لما لها من أثر في تحسين الأداء المؤسسي.

Abstract

The Impact of using strategic information systems on organizational performance: Field study on Jordanian ministries

Ahmed Al-Nawaeish

Mu'tah University, 2013

This study aimed at analysis impact of using of strategic information systems on organizational performance on Jordanian ministries. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed for the purpose of data collection, the sample size was (309), (246) participants responded who represented (80%) of the relative class. This sample but his kinship to 30% of the study population and the (1029) administratively by the Civil Service Commission records of (2013), adopted this study on descriptive statistics. The study found a set of results, the most important of which were:

1. The perceptions of using strategic information systems dimensions were at medium level, while their perceptions toward organizational performance were at high level.
2. There is an impact of using of strategic information systems dimensions in the organizational performance which explains (50.1%) of variation in the dependent variable (organizational performance).
3. There are significant differences at level ($\alpha \leq 0.05$) in the perceptions of employees toward Using of strategic information systems and organizational performance attributed to (Gender, academic qualification, age, and experience) variables,

The study recommends the need to work on creating an organizational culture that enhance the use of strategic information systems in the organizational environment, and improve the dimensions to the upper levels desired, through the development of skills of employees and to provide strategic vision and clear to the ministry and its goals, because of their impact in improving organizational performance.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة:

أدت ثورة المعلومات والاتصالات وتقدم نظم المعلومات الإستراتيجية إلى تغيــر دور الموظف، واختصرت النظم الكثير من الجهد البشري والمادي، وتميزت الأعمــال بالدقة والموضوعية. وفي ضل هذا التقدم تغير الدور التقليدي للموظف ليتضمن ويتناول تحليل البيانات والمعلومات واتخاذ القرارات الإدارية.

ولا شك أن لنظم المعلومات الإستراتيجية دور هام وحيوي في تحديد الزمن المعياري اللازم للأداء من خلال توفير معلومات عن وقت وتكاليف كل عملية، ويستخدم في تحقيق ذلك بعض الأساليب الكمية لتحقيق التنسيق والتكامل بين العمليات المختلفة.

وقد أخذت أنظمة المعلومات الإستراتيجية حيزاُ مهماً بسبب التغيرات المستمرّة في تكنولوجيا المعلومات، الأمر الذي يتطلّب جهوداُ مستمرّة لمواكبة هذه التغيرات والمحافظة على خبرات موازية لهذه التكنولوجيا وضرورة البحث المستمر عن الأنظمة المثلى التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي.

وألزمت التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات مستخدمي أنظمة المعلومات الإستراتيجية على فهم نظام معالجة البيانات وتخزينها ونشرها وتقاسمها، وكيفيّة التعامل مع الحاسوب للحصول على المعلومات والتقارير، وفهم الضوابط الموجودة لاسترجاع البيانات، وضرورة توفر المهارات الفنيّة للتعامل مع أجهزة الحاسوب واستخدام البرامج والملفات والتحقق من توافر الضوابط الرقابيّة في الأنظمة المستخدمة، الأمر الذي شجع مؤسسات الأعمال على البدء باستخدام وتوظيف أنظمة المعلومات الإستراتيجية لأهميتها ودورها والحاجة الملحة إليها لتحقيق أهدافها والوصول الى تحسين الأداء المؤسسي لتحقيق ميزة تنافسية في الجودة، والاستجابة، والتكلفة، ورضا الزبائن، ومقاييس أداء العمليات التنظيمية.

2.1 مشكلة الدراسة:

لعبت نظم المعلومات دوراً بارزاً في تحسين أداء منظمات الأعمال، إلا أن هناك الكثير من العقبات التي تقف أمام توظيف هذه النظم في تطوير أداء المؤسسات وصولاً لتحسين الأداء المؤسسي، فقد تعاني بعض المنظمات ومنها الوزارات الأردنية من عدم وجود خلفية إدارية كفؤة في الحصول على انجاز إداري سريع. الأمر الذي يجعلها أكثر حاجة إلى توظيف أنظمة المعلومات الإستراتيجية، بما ينعكس إيجابيا على أداءها الأمر الذي دفعها للبحث عن وسائل وطرق جديد في تحسين أداءها وهو ما وجدته في المقارنة المرجعية كفلسفة وأسلوب حديث في التعلم من الآخرين باتجاه التحسين المستمر للأداء، بحيث تتجاوز الروتين والتعقيد الذي يعيق السرعة والكفاءة في إنجاز هذه العمليات، وبما يساعد هذه المنظمات بتطوير وظائفها وفقاً لمتطلبات بيئة العمل الداخلية والخارجية، ووضع الأهداف الإستراتيجية، وتخطيط المسار الوظيفي، وتزويد المنظمة بمخزون من المهارات والكفايات اللازمة للعاملين، وزيادة المقدرة على معرفة الأداء الحالي والمتوقع، وتحقيق فعالية في أداء الموظفين، لذا فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على التساؤل التالي: ما أثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية؟

3 .1 أسئلة الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة عن التساؤلات الآتية:

1-ما مستوى استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) من وجهة نظر المديرين في مراكز الوزارات الأردنية ؟

2- ما مستوى الأداء المؤسسي(تحقيق الأهداف، التعلم، العمليات الداخلية، رضا متلقي الخدمة) من وجهة نظر المديرين في مراكز الوزارات الأردنية؟

1. 4 أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من جانبين نظري وتطبيقي، فمن الجانب النظري تتضح أهمية الدراسة كونها تتناول استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية لتعزيز قدرة الوزارات الأردنية في الحصول على الاداء والرضا الاكبر من مراجعيها لتقديم أفضل الخدمات الحكومية، ومن الناحية العملية تتضح أهمية الدراسة في أنها تتناول تحليل أثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية، مما يساهم في النهوض بمستوى أداء هذه الوزارات بشكل عام.

كما تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال التعرف على الأتي :

1. كونها من الدراسات القليلة-على حد علم الباحث- التي تبحث في أثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية.
2. توجِّه أنظار المديرين وصانعي القرار في الوزارات الأردنية إلى أهمية استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية لدعم صانعي القرار لتعزيز دور هذه الأنظمة لاكتساب رضا الجمهور، وتوفير مؤشرات ومقاييس تمكنها من تقويم أدائها وفق احتياجاتها الإستراتيجية وإعطاء صورة متكاملة عن الأداء المؤسسي.
3. تسهم هذه الدراسة في أغناء المكتبة العربية بموضوع جديد قد يحظى باهتمام الباحثين والممارسين، ويعتبر نقطة انطلاق لدراسات أخرى في استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية، والأداء المؤسسي.

1. 5 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية وينبثق عن هذا الهدف الأهداف الفرعية التالية:

التعرف على مستوى تصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية لأبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات).

1- التعرف على مستوى الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية بأبعاده (تحقيق الأهداف، التعلم، العمليات الداخلية، رضا متلقي الخدمة).
2- محاولة الوصول لمجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن الاستعانة بها من قبل الإدارة العليا في الوزارات الأردنية وأخذها بعين الاعتبار لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية بغية تحسين مستوى الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية.

1. 6 فرضيات الدراسة:

تمّ صياغة فرضيات الدراسة بصورتها العدمية على النحو التالي:

الفرضية الرئيسة الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية وكل بعد من أبعادها (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) في الأداء المؤسسي(تحقيق الأهداف، التعلم، العمليات الداخلية، رضا متلقي الخدمة) في مراكز الوزارات الأردنية . وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) في تحقيق الأهداف كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية .

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة

النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) في التعلم كأحد أبعاد الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) في العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) في رضا متلقي الخدمة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في مراكز الوزارات الأردنية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة).

7.1 التعريفات الإجرائية:

أ. **المتغير المستقل**: **نظم المعلومات الإستراتيجية**: هي النظم التي لديها القدرة على تغيير أسلوب أداء الأعمال التي يدعمها النظام وتقوم بدعم أو تكوين الإستراتيجية التنافسية للمنظمة (Laudon & Laudon, 2007).

ويتكون من الأبعاد الآتية:

1. **موائمة النظام**: وتشير إلى أن خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية التي تنعكس إيجاباً على قدرة المستفيدين على التفاعل مع النظام(Turban, et. al., 2008)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد موائمة النظام.

2. **جودة المعلومات**: وهي مدى قدرة نظم المعلومات الإستراتيجية على الوفاء بمتطلبات المستخدمين(الخطيب وزيغان، 2009)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد جودة المعلومات.
3. **الإبداع في العمل**: وهي مدى قدرة نظم المعلومات الإستراتيجية على ترتيب ظهور فكرة أو منتج أو خدمة جديدة يمكن تبنيها من قبل العاملين في المنظمة أو فرضها عليهم من قبل أصحاب القرار(الطائي، والخفاجي، 2009)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد الإبداع في العمل.
4. **بناء موارد معلومات**: ويشير إلى قدرة المنظمات على الاستخدام الأفضل لبناء موارد نظم المعلومات الإستراتيجية؛ من أجل التحسن الحاصل في أداء المنظمة(Laudon & Laudon, 2007)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد بناء موارد معلومات.

ب. **المتغير التابع**: **الأداء المؤسسي**: مجموعة الجهود المشتركة بين الإدارة والعاملين والهادفة لتحقيق مجموعة من الأهداف التنظيمية المنشودة سواء كانت ربحيـــة أو تنظيمية أو تعليمية بما يخدم المصلحة العامة للتنظيم ككل(يوسف، 2005).

ويشمل الأبعاد التالية:

1. **بُعد تحقيق الأهداف**: وهو قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بحيث تكون هذه الأهداف محددة وقابلة للتطبيق ومترابطة، وتحظى بالقبول من قبل الموظفين إليها من خلال اعتماد المشاركة كقاعدة أساسية في وضع الأهداف، وبلورة الأهداف الجديدة(Daft, 2001)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد تحقيق الأهداف.

2. **بُعد العمليات التشغيلية الداخلية:** هي عملية تفعيل العمليات الأساسية واليومية التي تقوم بها الوزارة من خلال التنسيق التام بين الوحدات الفرعية وتوزيع العمل بين الموظفين بعدالة وحسب الاختصاص وإتباع منهجية التحسين المستمر لجودة الخدمات وذلك بإيجاد بيئية عمل تساعد على الابتكار والإبداع والاهتمام بالمعلومات الراجعة من متلقي الخدمة(الماضي، 2005)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد العمليات التشغيلية الداخلية.
3. **بُعد التعلم والنمو**: هو العمل على إيجاد موارد بشرية في الوزارة مؤهلة بدرجة مناسبة لاحتياجات العمل ومتطلباته، وذلك من خلال تقديم الحوافز التشجيعية للموظفين؛ لتطوير مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية، ووضع الخطط والمشاريع لتنمية وتطوير وتنشيط إجراءات العمل والاستفادة من تجارب المنظمات الناجحة، والاهتمام بالأفكار الجديدة والمتطورة التي تخدم تطوير العمل(يوسف، 2005)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد التعلم والنمو.
4. **رضا متلقي الخدمة**: ويشير إلى اهتمام الوزارة برأي متلقي الخدمة(الجمهور) كأولوية لأداء لأعمالها، والمحافظة على السمعة والعلاقة الايجابية مع الجمهور، والتركيز على المسؤولية الاجتماعية في لتحقيق رضا الجمهور(ألغالبي، وإدريس، 2007)، وتعرف إجرائياً على أنها: المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين عن فقرات الاستبانة التي تقيس بُعد رضا متلقي الخدمة.

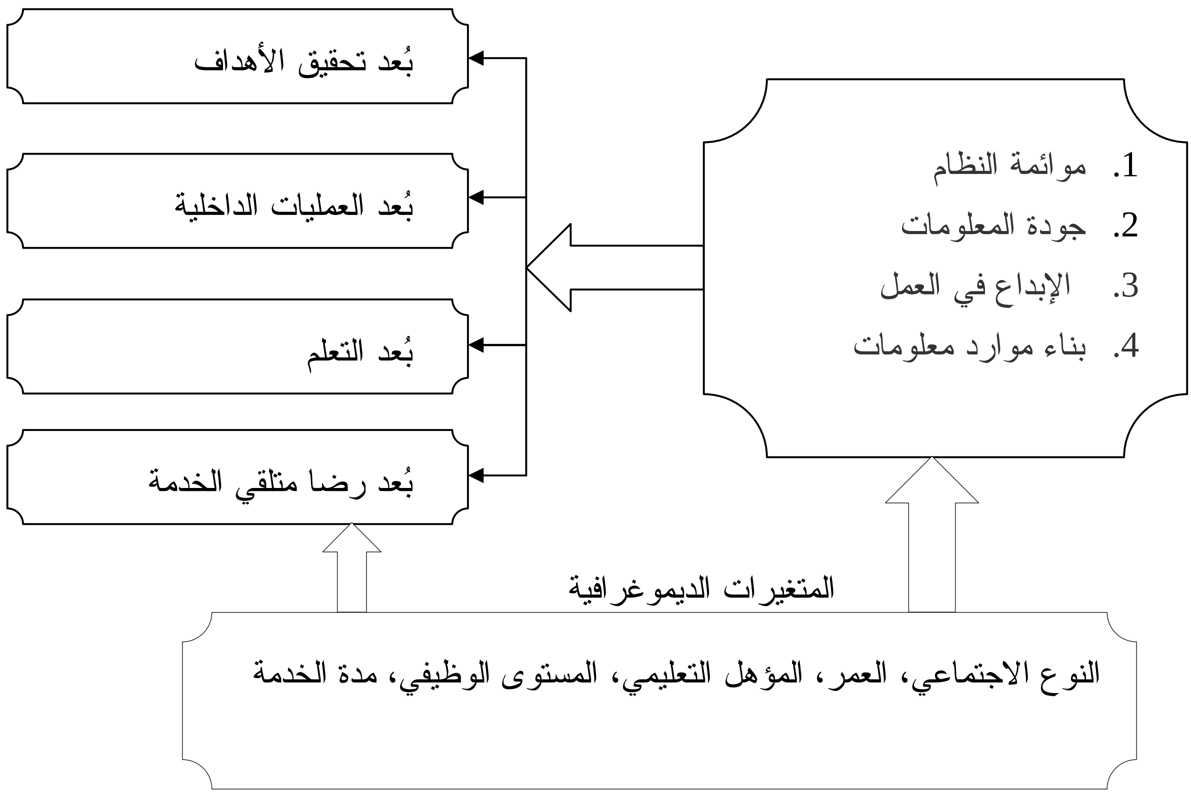
1. 8 أنموذج الدراسة:

يوضح الشكل رقم (1) أدناه المتغير المستقل للدراسة وهو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد

معلومات) والمتغير التابع الأداء المؤسسي بأبعاده (تحقيق الأهداف، التعلم، العمليات الداخلية، رضا متلقي الخدمة).

المتغيـــر المســـتقل. **المتغيـــر التابـــع.**

نظم المعلومات الإستراتيجية **الأداء المؤسسي**



الشكل رقم(1)

أنموذج الدراسة

المصدر: من أعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة (الجازي، 2011؛ الزعبي، 2009؛ الحياري، 2007؛ الغويري، 2004؛ الزعبي، 1999) لقياس نظم المعلومات الإستراتيجية. ودراسة (الزغيلات،2011؛ الطراونة، 2011؛ العطوي، 2010) لقياس الأداء المؤسسي.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1 الإطار النظري:

مفهوم نظم المعلومات الإستراتيجية:

تعرف نظم المعلومات الإستراتيجية: على أنها الإستراتيجية التي تحدد النظم التي تحتاجها المنظمة، لاستكمال احتياجات المعلومات لديها (الكردي والعبد،2003). وإنهـا خريطة الطريق التي تؤثر باتجاه تطوير النظم، العقلانيـة، الوضـع الحـالي، الإدارة الإستراتيجية، خطة التنفيذ، والإستراتيجية (Cassidy, 2006).

وتمثل نظم المعلومات الإستراتيجية الطريقة التي يمكن للتكنولوجيا أن تدعم بها إستراتيجية النظم. وبما أن تكنولوجيا المعلومات تتغير سريعا فإن هذا يخلـق تحـدي لإدارة التكنولوجيا لذا لا بد من متابعة هذا التغيير والسيطرة عليه (حيدر، 2002).

وعرّفت كذالك على أنها: النظم التي تدعم وتشكل الإستراتيجية التنافسية لوحـدات الأعمال (الزعبي، 2005).

ويعرفها آخرون على أنها: النظم التي توفر المعلومات الاستراتيجية عـن كامـل الأداء أو الوضع الحالي في المنظمة، وكذلك توفير معلومات فوريـة عـن العوامـل الرئيسية المؤثرة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والتي يحتاج اليها المـديرين في الإدارة العليا (الطائي، والخفاجي، 2009).

وهي نظم مبنية على استخدام الحاسب الآلي كأداة لتطبيق إستراتيجية المنظمة التي تعتمد على استخدام المعلومات واتصال المعلومات، وعادة يتعـدى هـذا النـوع مـن المعلومات الإستراتيجية حدود المنظمة ليـشمل العمـلاء والمـستهلكين والمـوردين والمنافسين، ولهذا نجد أن استخدام أدوات و شبكات الاتصال يعتبر جوهر تطبيق نظـم المعلومات الإستراتيجية(Turban, et. al., 2008).

وتُعرف الدراسة نظم المعلومات الإستراتيجية على أنها: الإطار الشامل للقـدرات والمكونات والعناصر الإستراتيجية المتنوعة القـادرة علـى جمـع وخـزن البيانـات ومعالجتها وتوصيل المعلومات الملاءمة والمفيدة إلى مستخدميها.

أهمية نظم المعلومات الإستراتيجية :

نظم المعلومات الإستراتيجية تدعم نشاطات التخطيط طويل الأجل والإسـتراتيجي للإدارة العليا في المنظمة، إذ تأخذ هذه النظم في الاعتبار البيئة الداخليـة والخارجيـة وتتابع التغيرات والفرص في البيئة الخارجية مقارنة بقدرات المنظمة الداخلية (النجـار وعلي، 2006).

وتهدف نظم المعلومات الإستراتيجية في توفير المعلومـات الـضرورية لكـل المستويات الإدارية عن حالتها الحالية والسابقة، والتنبـؤ عـن طريـق تجميـع هـذه المعلومات وحفظها وتحليلها ووضعها معاً بطريقة تساعد على الإجابـة علـى أسـئلة إستراتيجية، إدارية وتنفيذية مهمة (الخطيب وزيغان، 2009). ويكمن دور الإدارة يكمن في تحقيق الغايات التنظيمية بكفاءة وفاعلية من خلال التخطيط والتنظـيم، والتوجيـه، ومراقبة الموارد التنظيمية. (O'Brien, 2002: A)

ويتمثل الجزء الحقيقي لمسؤولية الإدارة في تأمين قيادة العمل بمعلومات ومعرفة جديدة، ومن هنا فإن تكنولوجيا المعلومات تلعب الدور القوي في إعادة توجيه وإعـادة تصميم المنظمات (الوليد، 2009). ويختلف شكل الدور الإداري في المستويات الإدارية المختلفة، حيث يأخذ المديرون في الإدارة العليا قرارات التخطيط الإستراتيجي، بينمـا يعمل مديرو الإدارة الوسطى على تنفيذ البرامج والخطط المقدمة من الإدارة العليا، كما يقوم المديرون التنفيذيون بمسؤولية مراقبة نشاطات العمل اليومي، علماً أن كل مستوى إداري يحتاج إلى معلومات ونظم مختلفة عن المستوى الآخر (السالمي، 2010).

وتطبق المنظمات اليوم النظام المفتوح الذي تتشكل عناصره من مجموعة مدخلات (موارد)، وآلية عمل في نظام التشغيل والإدارة (العمليات/ المعالجة)، من أجل تحقيـق

أهداف معينة (مخرجات)، وهذا يتفق مع النماذج العامة للنظم المكون من ثلاث مجموعات أساسية من العناصر هي:

1. المدخلات
2. المعالجة
3. المخرجات

وفي المنظمة نجد مجموعة من النظم الفرعية وهي عبارة عن نظم جزئية تمثل مكونات لنظام أكبر، والفهم الدقيق لأي نظام يتطلب فهم النظام الأكبر الذي يخدمه(Alter, 2002).

وفي عملية التطبيق أشار (Laudon and Laudon, 2008) أن نظم المعلومات الإستراتيجية يجب أن تراعي المستويات الإدارية وطبيعة القرارات المختلفة ضمن هذه المستويات ففي حين تمتاز القرارات الإستراتيجية بالغموض وعدم القدرة التنبؤية وذلك لطبيعة الأحداث المستقبلية والتقلبات السريعة في البيئة ونظراً لكون هذه القرارات طويلة الأمد فان تصميم نظم المعلومات يجب أن يدعم جميع مراحل هذه القرارات ويجب أن ينصب الاهتمام في تصميم نظم المعلومات حول (كيف يجب أن يتم الاختيار) وبناءً على ذلك فان القرارات التشغيلية في المستويات الإدارية الدنيا تمتاز بدرجة عالية من التأكد واليقين وهي غالبا ما تكون روتينية وينصب الاهتمام هنا حول (ما الذي يجب أن يتم اختياره).

وقدم (الشرابي، 2008) بعض الأسباب التي ساهمت في زيادة أهمية نظم المعلومات الإستراتيجية منها:

1- زيادة التنافس على الموارد والمصادر الداخلة في عمليات الإنتاج.
2- زيادة حجم المنشات والمنظمات وظهور التنظيمات العملاقة والمنظمات متعددة الجنسيات.
3- انتشار استخدام الحواسيب الشخصية وقلة تكلفتها.
4- التغييرات التكنولوجية والبيئية السريعة والثورية.

5- زيادة الوعي ودرجة المعرفة لدى الموظفين ولإدارة العليا في المنظمات.

6- زيادة التعقيد في مهام ووجبات وأهداف وأنشطة بعض المنظمات.

وهناك مسؤولية تترتب على إدارة المنظمة في تطوير نظم المعلومات الإستراتيجية كونها المسؤولية عن تخطيط وتصميم وتطوير نظم المعلومات اللازمة لتلبية الاحتياجات المعلوماتية المختلفة، فان عملية التطوير تتطلب تعاونا فعالا ومشاركة جدية من قبل المجموعات الرئيسية الثلاث وهي إدارة المنظمة فهي المستفيد من نظم المعلومات التي يجري تطويرها والمستخدمين النهائيين وهم الموظفون الذين سيقوم بتشغيل واستخدام النظام وبالتالي لا بد من مشاركتهم بفعالية في عملية التطوير ليتم بناء نظم قادرة على تلبية احتياجاتهم المعلوماتية بالدقة المطلوبة وهناك المجموعة الثالثة وهي أخصائيين نظم المعلومات ويمكن أن يكونوا منهم داخل أو خارج المنظمة ويشمل ذلك محللي النظم ومصمميها والمبرمجين وأخصائي قواعد البيانات والشبكات وغيرهم من التقنيين والمختصين بتطوير نظم المعلومات في المنظمة (عليان، 2008).

خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية

لقد تعددت خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية الجيدة، واختلفت من دراسة لأخرى رغم وجود تشابه في بعض الخصائص، فقد اتفق (Dudeja, 2000:2) و(Wilson, 2000: 20) على خمس خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية الجيدة هي:

1- الدقة : Accuracy

2- الوقتية: Timely

3- تامة: Complete

4- ذات صلة بالموضوع: Relevant

5- متكاملة: Integration

أما (الردايدة، 2008) فقد ذكر أربع خصائص لنظم المعلومات الإستراتيجية هي:

1- القابلية للفهم: أي أن يتم تقديم المعلومات للمستفيد منهـا بـصورة مفهومـه وسهلة.

2- الملائمة: أن تكون المعلومات قادرة على التأثير على القرارات التي يتخـذها المستفيدون منها.

3- المصداقية: ويقصد بها أن توفر المعلومات قدراً كافياً من الموضوعية وعـدم التحيز.

4- القابلية للمقارنة: ويقصد بها أن يكون مستخدم المعلومات قادراً على الاستفادة منها في عمليات المقارنة بين نتائج المستويات المختلفة وكذلك بين المنـشآت المختلفة.

وقد وضع (Alter, 2002) ستة خصائص نظم المعلومات الإستراتيجية لكي تلقـى رضى مستخدميها وهذه الخصائص هي أن تكون المعلومات صحيحة، وقتية، دقيقـة، موثوقة وأن تكون قابلة للتداول ومتكاملة.

إلاّ أن اشمـل مجموعـة لخصائص نظم المعلومات الإستراتيجية الجيدة قـد أوردها (Laudon & Laudon, 2007) وشملت (القيمة الشخصية، الملائمة، التوقيت، أن تكون في إطار ذي دلالة، الاكتمال، سهولة الحصول عليها، الدقة). وقد أضاف بعـدين آخرين لخصائص نظم المعلومات الإستراتيجية هما:

الأول: جودة المعلومات ويشمل (المنفعة التي تحققها المعلومات، ومـدى رضـا المستخدم عن المعلومات، ومدى وجود أخطاء في المعلومات).

الثاني: اقتصاديات المعلومات وتمثلت بوجود تكلفة للحصول علـى المعلومـات وبالمقابل توجد قيمة أو منفعة تعود على المنظمة من استخدام هذه المعلومـات، حيـث أظهر أنه من الضروري تحديد صافي قيمة المعلومات المطلوب الحصول عليها حتـى يتمكن مُتخذ القرار من تجنب زيادة تكلفة الحصول على معلومات إضافية عن العائـد المتوقع من استخدام هذه المعلومات.

إلا أن الخلط بين المفهومين كبير، رغم محاولة العديد من الكتاب الخروج بمفهوم واضح لكل منها، فقد ربط (المصري، 2008) كفاءة نظم المعلومات الإستراتيجية بتقليص تكاليف توليد المخرجات من قبل نظم المعلومات الإستراتيجية حيث يتعلق ذلك بالمشاكل التي تخص بدرجة أساسية خبراء الحاسب والمبرمجين، محللي النظم والمشغلين، أما الفاعلية فقد ربطها بمدى قدرة النظام على توفير المخرجات التي تتفق مع حاجات المستفيدين ومدى قدرتهم على الاستفادة من هذه المخرجات، أي أنها تتعلق بدرجة أساسية بتوفير المعلومات وأسلوب استخدامها والانتفاع منها، وبصورة اكثر وضوحاً تعرض (الخطيب وزيغان، 2009) لمفهوم الفاعلية والكفاءة حيث عرف نظم المعلومات الإستراتيجية الفعال بأنه " النظام الذي يوفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة والتي تتعلق بقرار إداري موضع الاتخاذ أو النظر "،وعرف نظم المعلومات الإستراتيجية الكفؤ بأنه النظام الذي يؤدي مهمته بشكل مرضي من ناحية التكاليف، حيث يجب على نظم المعلومات الإستراتيجية أن يوفر احتياجات المستخدمين من المعلومات بتكلفة معقولة ومناسبة ".

وقد اتفق (نجم، 2005) مع المفهوم الاقتصادي لكفاءة نظم المعلومات الإستراتيجية، حيث قام بقياس كفاءة النظام بمقدار الفائدة المتحققة منه مقارنة بحجم الاستثمار فيه، أي مقابلة فوائد النظام مع تكلفة تشغيله، ومقدار تناسب الأجهزة والمعدات المستخدمة في النظام مع حجم المعلومات، وربط الفاعلية بملائمة المعلومات للمستخدم في تلبية احتياجاته من المعلومات، وأكد على ذلك(Alter, 2002)، حيث ربط الفاعلية بما يحتاجه المستخدم، وربط الكفاءة باستخدام المصادر المختلفة التي تنتج مخرجات النظام،وهو مفهوم اقتصادي، حيث أن الكفاءة هي "الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق افضل القيم المضافة، إذ ترتبط الكفاءة مع الإنتاجية لتحديد مقدار الإضافة في قيمة كل عنصر من عناصر الإنتاج" (O'Brien, 2002: B).

وبناء على ما سبق، ترى الدراسة أن نظام المعلومات الإستراتيجية الفعال هو الذي يشمل مجموعة الخصائص المرتبطة بالمعلومات، ومدى ملاءمتها لاحتياج المستفيد (الرضا عنها)، وتوفير المعلومات الجيدة والمفيدة في اتخاذ القرار.

أما نظام المعلومات الإستراتيجية الكفؤ، فهو النظام الذي يحقق قيمة اقتصادية (تحقيق معلومات مفيدة للعملية الادارية) تفوق قيمة (تكلفة) إنشاء وتشغيل النظام،ورغم أن توفير الفاعلية والكفاءة في نظم المعلومات الإستراتيجية هو أمر هام عند بناء نظم المعلومات الإستراتيجية، ألا أن المقارنة بين الفاعلية والكفاءة يجعل الفاعلية تحظى بالأهمية الكبرى (النعيمي، 2007)، وذلك لأن نظم المعلومات الإستراتيجية الذي لا يوفر المعلومات الصحيحة والحالية والمتعلقة باتخاذ القرارات لا يخدم الادارة عندما يكون كفؤاً فحسب ما دامت المعلومات الناتجة غير مفيدة، وبالمقابل فإن نظم المعلومات الإستراتيجية الفعال يظل مفيداً للإدارة في توفير المعلومات الصحيحة والحالية المتعلقة باتخاذ القرارات بالرغم من انخفاض كفاءة بعض نواحيه احياناً.

وتميل الدراسة إلى الاعتقاد أن مستخدم نظم المعلومات الإستراتيجية المهتم بإنجاز المهام الادارية لا يهمه تكلفة النظام بقدر ما يهمه أن يوفر النظم المعلومات الإستراتيجية التي يحتاجها (فاعلية النظام)، ولذلك يصعب التعرف على كفاءة نظم المعلومات الإستراتيجية من خلال المستخدمين الإداريين لأنهم لا يعرفون تكلفة النظام وتكلفة المعلومات التي يحصلون عليها، بل يعرفون إن كانت تلك المعلومات ملائمة لعملهم وتلبي احتياجاتهم لإنجاز أعمالهم أم لا.

تأسيساً على ما سبق، فإن وضع مقياس للتعرف على فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية ينبغي ان يتضمن خصائص متعلقة برضا المستخدم عن النظام، حيث أن الخصائص الجيدة للمعلومات والملبية لاحتياجاته تؤدي الى رضاه، ويصبح ذلك النظام فعال من وجهة نظر مستخدميه، على أن يشمل نظم المعلومات الإستراتيجية الفعال الخصائص الآتية(وادي وغنيم،2007):

1- توفير المعلومات الصحيحة: ويقصد بها أن يوفر النظام معلومات تخلو من الأخطاء المختلفة وتكون المعلومات قابلة للتأكد منها.
2- توفير المعلومات المعاصرة: أي أن تكون المعلومات حديثة تعطي التفاصيل الجديدة ما أمكن.
3- توفير المعلومات الدقيقة: ويقصد بها المعلومات القابلة للتفسير من وجهة نظر واحدة، ولا تقبل تفسيرات متعددة قد تربك المستخدم.
4- توفير المعلومات الضرورية: أي تكون المعلومات هامة لموضوع اتخاذ القرار ويترتب عليها تغيير في شكل القرار.
5- توفير المعلومات الملائمة: أي أن تكون المعلومات ذات صلة بالموضوع ومتعلقة به.
6- توفير المعلومات الواضحة: وهي المعلومات التي يسهل فهمها ولا تحوي أموراً غامضةً.
7- توفير المعلومات المتكاملة : وهي المعلومات التي يكمل بعضها بعضاً دون تناقض أو تضارب(الخطيب وزيغان، 2009).

مميزات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

1. سهولة الاستخدام:

إن التطور التكنولوجي الذي حدث في العالم والذي انعكس على حياة الإنسان وثقافته، وكذلك على أعماله وما يقوم به من نشاط داخل وخارج المنظمة، انعكس على نظام المعلومات، حيث ظهر ما يسمى بتكنولوجيا نظام المعلومات، وقد أقبلت المنظمات على استخدام هذه التكنولوجيا بسبب كبر حجمها ووجود كم هائل من المعلومات لديها، ورغبتها في تحقيق الميزة التنافسية هذا بالإضافة لما تمتاز به هذه التكنولوجيا في مميزات لعبت دوراً كبيراً في سهولة استخدامها في المنظمات وذلك للأسباب التالية (Brien, 2000).

1- المعالجة: الحاسوب أكثر دقة واقل تكلفة من الأفراد.

2- الاتصالات: حيث أن الرسائل الإلكترونية والتشارك في المعلومات أسرع وأقل تكلفة من الرسائل الورقية.

3- التخزين: الملفات الإلكترونية أكثر سهولة في الوصول للبيانات واقل تكلفة من الورق.

لذلك فإن نظم المعلومات الإستراتيجية عمل على نقل نظام المعلومات لموقع الصدارة في المنظمة وربطهُ بنشاطات المنظمة على اختلافها وتنوعها.

رغم الاتفاق على أهمية نظام المعلومات للمنظمة، إلا أن ذلك لا يمنع وجود تفاوت في درجة تطور نظام المعلومات من منظمة لأخرى (لأسباب مادية، أو ثقافة أو غيرها في الأسباب) وبما أن هذه الدراسة تهتم بنظام المعلومات المحوسب فإن لهذا النظام خصائص مميزة تزيد من أهميته في المنظمة وهذه الخصائص (Laudon& Laudon, 2007) هي:

1- سرعة الوصول حيث يستطيع الشخص البحث عن البيانات والأشكال والمعلومات بسرعة كبيرة تزداد بازدياد تطور النظام، واعتماده على تكنولوجيا أكثر تطوراً.

2- سهولة التحرير، حيث يستطيع الشخص تغير المعلومات بسرعة كبيرة وكذلك القيام بعملية الإضافة والحذف.

3- سهولة التخزين، يستطيع الشخص نسخ وتخزين المعلومات بسهولة وبشكل فوري.

لذلك فان الاتجاه نحو تبني التكنولوجيا الحديثة في نظام المعلومات قد ازداد من قبل المنظمات العامة والخاصة لما تحققه هذه التكنولوجيا من زيادة في فاعليه نظام المعلومات وتحقيقه للأهداف التي وضع النظام من اجلها.

2. كفاءة العاملين:

أن العنصر البشري يمثل أساس أي عمل، فهو الوسيلة والغاية لأي نظام، ولذلك فإن الاهتمام بهذا العنصر هو أمر بالغ الأهمية عند البحث في نظام مثل نظام المعلومات. ولقد رأت الدراسة ضرورة عرض التصنيفات المختلفة للعاملين في نظام المعلومات، وذلك للتعرف على أهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام

المعلومات ودوره في مساعدة المستخدمين على الاستفادة من نظام المعلومات وحل المشكلات التي قد تواجههم أثناء استخدام النظام، وقد صنف (المصري، 2008). الأطراف المشاركة في بناء ومتابعة نظام المعلومات الى نوعين من المجموعات هما:

أ- المجموعات التنظيمية. ب- المجموعات الفنية.

ورغم الاختلافات في كفاءة العاملين من حين لآخر ومن مستخدم لآخر فإن هذه المستلزمات تنحصر في الهيئة العاملة بنظام المعلومات، وهي تبقى هيئة هامة لإدارة وتشغيل نظام المعلومات المحوسب حيث أن المستخدمين لا يمكن أن يعملوا بمعزل عن قسم نظام المعلومات لحاجتهم لبعض الاستشارات من قبل المبرمجين والمصممين، هذا بالإضافة لحاجتهم للفنيين عند حدوث خلل في النظام أو في الشبكة، وحتى يكون دور العاملين في قسم نظام المعلومات دوراً فاعلاً يجب أن تكون علاقة المستخدمين بهؤلاء العاملين جيدة، (Ryker & Nath, 2010) وذلك لتسهيل الاتصال بينهم، ولتلبية احتياجاتهم على وجه السرعة، لضمان سير العمل والاستخدام لنظام المعلومات وترى الدراسة أن المستخدمين النهائيين أخذوا بالقيام ببعض الأدوار التي تقوم بها الهيئة العاملة بنظام المعلومات وذلك بعد ظهور ما يعرف بحوسبة المستخدم النهائي ولذلك رأت الدراسة ضرورة إيضاح المقصود بحوسبة المستخدم النهائي.

3. حداثة الأجهزة:

إن استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية هو الفعل الذي يقوم به المستخدمون بالتعامل مع النظام من إدخال، ومعالجة وإخراج، وذلك لأداء أعمالهم، والاستخدام وسيلة وهدف في ذات الوقت، فهو وسيلة لإنجاز المهام، وهو هدف لأن استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية الجيد يجب أن يستخدم، ووضع من أجل ذلك، ومن خلال استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية يستطيع المستخدم الحكم على فاعلية النظام (المصري، 2008).

وترى الدراسة أن الاستخدام سابق لعملية تقييم المستخدم لفاعلية النظام حيث أن التعرف على فاعلية النظام تتم بعد عملية استخدامه، ولقياس الاستخدام فقد ربط (Dudeja, 2000) بين اتجاهات المستخدم وقيمه من جانب، وكثافة وتكرار استخدامه ل نظم المعلومات الإستراتيجية من جانب آخر، حيث اعتمد كثافة الاستخدام وتكراره أثناء العمل لقياس الاستخدام، بينما اعتمد(الردايدة، 2008) مقياساً أخراً للاستخدام، اعتمد على تحديد كيفية إدراك الأفراد لاستخدام الحاسب، وكذلك قياس مدى وجود مشاكل لدى الفرد عند استخدام الحاسب، ومدى رغبته في ترك النظام المحوسب والعودة للطرق التقليدية لأداء العمل واعتمد(السالمي، 2010) مقياساً مطوراً لاستخدام سأل فيه المستفيدين عن المعدل اليومي الذي يستنفذ في استخدام النظام، وعدد المرات التي يتكرر فيها استخدام النظام، ويمكن إضافة معيار آخر لقياس الاستخدام هو عدد المهام التي يعتمد إنجازها على استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (Turban, 2002)، وقد قامت الدراسة باعتماد معيار كثافة وتكرار الاستخدام ومدى استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في إنجاز المهام الوظيفية بالإضافة إلى الوقت المستنفذ في استخدام النظام كمعايير لقياس بعد الاستخدام.

4. استخدام البرمجيات الملائمة:

لا يمكن الحديث عن الحاسب وعن شبكات الاتصال، دون الحديث عن البرمجيات التي تلعب دوراً كبيراً في تشغيل واستغلال الحاسب والشبكات وهي مرتبطة بكليهما، فيعرفها (Turban, 2002) بأنها "التعليمات اللازمة لاستخدام الأجهزة المادية للحاسب"، ويمكن تعريف البرمجيات بأنها مجموعة من الايعازات والأوامر والتعليمات التي تشغّل وتوجّه أجزاء الحاسب والشبكات للقيام بالسيطرة على الأجهزة واستخدامها في أداء العمل ".

ولتوضيح التعريف السابق يتم تقسيم البرمجيات الى قسمين هما (Laudon & Laudon , 2007).

1- برمجيات النظام : System software

وتنقسم برمجيات النظام لقسمين، يسمى القسم الأول ببرامج إدارة النظـــام وهـــي البرامج التي تدير أجهزة الحاسب ويدخل ضمنها برنامج نظام التشغيل وبرنامج بيئـــات التشغيل وبرنامج مراقبة الاتصال، ويعتبر نظام التشغيل أهم نظام في هذه البرمجيـــات، حيث يقوم هذا البرنامج بإدارة عمليات وحدة التشغيل المركزية ويـــتحكم فـــي مـــوارد المدخلات والمخرجات وعمليات التخزين، وكذلك يوفر النظام خدمات الدعم عند تنفيـــذ البرامج التطبيقية كبرنامج الرواتب والبرامج التي يحتاجها المستخدم، ومن أشهر برامج التشغيل Widows , Unix, Dos ولكل نظام تشغيل مميزاته الخاصة به.

أما القسم الأخر من برمجيات النظام فهو برمجيات دعم النظام وهي التي تـــدعم تشغيل وإدارة نظام الحاسب من خلال تقديم مجموعة خدمات الدعم والتي منها مراقبـــة الأداء ومراقبة أمن النظام (غراب وحجازي، 2000).

2- برمجيات التطبيقات : Application Software

وهي مجموعة من البرامج التي يتم استخدامها من أجل أداء العمل، فهي برامج تم كتابتها باستخدام اللغات البرمجية المختلفة لأداء وظائف محددة متعلقة بالمستخدم النهائي (Laudon & Laudon, 2007)، وقد سميت هذه البرامج ببرمجيات التطبيقات لأنها تقوم بمعالجة البيانات وإجراء تطبيقات معينة على الحاسب تساعد في إنجاز مهـــام العمـــل، ومن أمثلة هذه البرمجيات برامج الرواتب والمخازن والمحاسبة، وقد تقـــوم المنظمـــة بتطبيق برامج خاصة بها يطورها مبرمجي المنظمة أو أنها تقوم بشراء البـــرامج مـــن موردي البرمجيات، ويمكن تقسيم هذه البرمجيات لعدة أقسام، وذلـــك تبعـــاً لأغـــراض الاستفادة منها حيث يوجد برمجيات التطبيقات العامة كبـــرامج معالجـــة النـــصوص، وبرنامج الجداول الإلكترونية، وهناك برمجيات التطبيقات الادارية مثل برامج المحاسبة والرواتب والتسويق وبرامج دعم القرارات، ويوجد كذلك برامج التطبيقات العلمية وهي التي تستخدم في المجالات العلمية كالرياضيات والهندسة والعلوم الطبيعية والإحـــصاء وقد تكون البرامج التطبيقية متكاملة أي أنها تشمل عدد من الحزم البرمجية التي تتكامل

لأداء عدد من الأعمال، ويمكن القول أن المستخدم يتفاعل مع هذه البرمجيات بشكل مباشر، ويتأثر استخدام هذه البرمجيات بقدرات الأجهزة المستخدمة من سرعة وحجم تخزين وغيرها من القدرات.

5. ملائمة المعلومات:

إن إيجاد البيئة التنظيمية الداعمة للنشاطات المنظمة وللوسائل التي تستخدمها، يعمل على تعزيز نجاح المنظمة في إنجاز نشاطاتهم، وهذا ما ينطبق على نظم المعلومات الإستراتيجية المحوسب في المنظمة، حيث أن توفر الدعم التنظيمي لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية المحوسب يكفل نجاح هذا النظام، حتى يصبح جزءاً من الثقافة التنظيمية للمنظمة، وعلى ذلك، فإن عملية إدارة وتشغيل نظم المعلومات الإستراتيجية المحوسب بحاجة لبعض المستلزمات التنظيمية، والتي رأتها الدراسة بدعم الإدارة العليا، وإتاحة المعلومات اللازمة للمستخدمين.

لقد أثبتت العديد من الدراسات، منها (Brien, 2000؛ Oz , 2002؛ Wilson , 2000) أن دعم الإدارة العليا ل نظم المعلومات الإستراتيجية هو أحد العوامل المحددة لنجاحه، حيث أن الإدارة العليا تلعب دوراً هاماً في توفير المستلزمات المختلفة لنظام المعلومات، والتي بدورها تكفل تشغيله واستخدامه في المنظمة، وإن عدم إشراك الإدارة العليا في تطوير وتصميم واستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية يعتبر أحد المشكلات التي تؤدي إلى فشل نظم المعلومات الإستراتيجية (المصري، 2008)، وعلى ذلك فإن دعم الإدارة العليا ل نظم المعلومات الإستراتيجية واستخدامه أمر هام لنجاح نظم المعلومات الإستراتيجية لدور هذا الدعم في تشكيل اتجاهات إيجابية لمستخدمي نظم المعلومات الإستراتيجية نحو النظام والذي يمكن أن ينعكس بالتالي على استخدامه، وفاعليته، وتختلف صور الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا لنظام المعلومات، فإحدى هذه الصور توفير التقنيات والبرمجيات التي يحتاجها المستخدمون،(الوليد، 2009)، هذا بالإضافة لدور الإدارة العليا في توفير ودعم البرامج التدريبية المتعلقة باستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية بشكل مستمر، حيث أن طبيعة تدريب المستخدمين لنظم المعلومات

الإستراتيجية تختلف عن التدريب في المجالات الأخرى للمنظمة، وذلك لأن المعرفة بنظام المعلومات تتسم بسرعة التغيير، وبالطابع التقني العالي، المرتبط بالتطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات، ولذلك فإن إعادة تأهيل المستخدمين، وتجديد خبراتهم، تحتاج لخطط تدريبية كفؤة (الخطيب وزيغان، 2009)، وهذا لا يمكن تحقيقه إلا بدعم الإدارة العليا لنظام المعلومات بالاحتياجات المالية اللازمة للعملية التدريبية.

الأداء المؤسسي :

الأداء المؤسسي كغيره من الموضوعات الإدارية لم يتم التوصل إلى إجماع حول مفهوم محدد له نتيجة تنوع المجالات التي تسعى المنظمة إلى قياسها وكذلك اختلافها من منظمة إلى أخرى على وفق طبيعة نشاطاتها وفلسفة الإدارة العليا اتجاه أهميتها.

وعرفه كلٌ من(Hill & Jones,2001) بأنه عملية قياس انجاز المنظمة وأعضائها للأهداف المخطط لها وكيفية الانجاز وكيفية استخدام المنظمة للموارد المتاحة. أما(العدلوني،2002) فيعرف الأداء المؤسسي بأنه مجموعة من العوامل التي يمكن أن تحدد الأداء الفعال، كالإنتاجية والتنمية المهنية والنتائج المالية والروح المعنوية للعاملين وتخطيط العمليات والتخطيط الإستراتجية. وعرفه (Ray, 2004) مجموعة النتائج المترتبة على الأنشطة والممارسات التي تقوم بها المنظمة والتي يتوقع منها إن تقابل الأهداف المخططة والموضوعة

وعرفة (محمد، وسالم، 2004) الأداء المؤسسي باعتباره أحد مداخل الفاعلية المؤسسية التي تختلف في تحديدها لتعريف الأداء المؤسسي بأختلاف هذه المداخل كالاتي :

1- مدخل الهدف Goal Approach التي ترغب المؤسسة في تحقيقه .
2- مدخل موارد المؤسسة System resources Approach المتاحة، أو التي ينبغي علـــى المؤسسة توفيرها من الموارد المادية والبشرية .
3- مدخل العملية الداخلية Internal Process Approach التي تحدد كفاءة المؤســـسة فـــي إدارة بيئتها الداخلية .

4- مدخل أصحاب المصلحة Stakeholders Approach والجمهور المستفيد من خدماتها .

5- مدخل قيم التنــافس Competing Values Approach التــي تــشمل تحقيــق أفــضل لمخرجات المؤسسة.

وعرف الأداء المؤسسي على أنه: درجة تحقيق المؤسسة لأهداف الأداء المالي وتعظيم الربحية (Barua, et al, 2004) ويلاحظ في هذا التعريف المفهوم الضيق في حصر الأداء المؤسسي بمقياس الربح

كما يُعرف الأداء المؤســسي بأنــه طريقــة لترجمــة أو نقــل رســالة المنظمــة واستراتيجيتها على شكل مقاييس للأداء والتي تزود بشكل لاستخدام إستراتيجيتها (Ho, 2008).

كما يُعرّف بأنه " مفهوم يساعد على ترجمة الاستراتيجية إلى عمل فعلي، وهــي تبدأ من رؤيا المنظمة وإستراتيجيتها، ومن تحديد العوامل الحرجــة للنجــاح، وتنظــيم المقاييس التي تساعد على وضع هدف، وقياس الأداء في المجالات الحرجــة بالنــسبة للاستراتيجيات.(Niven, 2003)

كما عرًف الأداء المؤسسي بأنه نظام إداري لأعلى مستوى في المنظمة تساعد على توضيح الرؤية والاستراتيجية وتترجمها إلى أهداف يمكنها أن تدفع الأداء والسلوك كما أنها نظام إدارة يستخدم لقياس التزويد بالتغذية العكسية حول العمليات الداخلية والنتائج الخارجية من أجل تحسين الأداء والنتائج العملية، فأصبحت هذه البطاقة نظام لأفــضل أداء لدى المؤسسات القائدة على مستوى العالم حيث تجمع الأداء المؤســسي الأنــواع المختلفة للمقاييس في رؤيا واحدة شاملة لكل عمل ومن المهم أن تصف هذه الرؤيا مــا تريد الإدارة فعلاً ووضعه موضع التركيز (Banker, et al, 2009).

فالأداء المؤسسي نظام لقياس أداء الجوانب المالية وغير المالية، وهي عبارة عن نظام لقياس الأداء ككل، والتأكد من تنفيذ الاستراتيجية بنجاح بوضع خطــط وبــرامج استثمارية على المدى البعيد والقصير وتزود الوظائف الإدارية ببيانات ومعلومات عن

الأنشطة التي من أهمها: الجودة، العملاء، العاملين، تطوير وإيجـاد منتجـات جديـدة وتعزيز المركز التنافسي(سويسي، 2010).

ويهتم الأداء المؤسسي بالتدرج من الخطوط الدنيا للعاملين إلى أعلى الخطـوط، بدلا من الاعتماد على الخطوط الدنيا في الهيكل التنظيمي في الأنـشطة الـذي يكـون الهدف منه زيادة الدخل على المدى القصير (الكردي والغامدي، 2009).

من خلال استعراض ما سبق من تعريفات لمفهوم الأداء المؤسسي يمكننا تقديم هذا المفهوم على أنه: مجموعة الجهود المبذولة لتحقيق الأهداف المرسومة للمنظمة من خلال تحقيق الأهداف واستيعاب البيئة الداخلية والخارجية، وخدمة العملاء وصولاً للأهداف التنظيمية المنشودة.

بطاقة الأداء المتوازن كمدخل لقياس الأداء المؤسسي :

إن أول نظام لبطاقة الأداء المتوازن صمم من قبل شركة جنرال الكتريك عام (1950) ليكون نظام قياس للأداء المؤسسي (Hendricks, et.al, 2004).

وفي بداية عام (1990) قدم كابلن ونورتن (Kaplan & Norton) مبدأ بطاقة الأداء المتوازن كاطار لقياس أداء المنظمات، والذي يؤدي تطبيقه للتقليل من اعتماد المنظمات الكلي على المقاييس المالية، ثم قدمت بعد ذلك كأداة إدارية عام (1992)، من قبل كابلن ونورتن (Kaplan & Norton, 1992)، فهي تزود المديرين ومتخذي القرارات بالمقدرة على تطوير المقاييس التي تتنبأ بنجاح أو فشل المنظمة، واقترح هذا النظام كمنهج لقياس الأداء المؤسسي يدمج المؤشرات المالية وغير المالية لتزويد المديرين بمعلومات غنية وأكثر ملاءمة عن أداء المنظمات، وفيما يتعلق بالأهداف الإستراتيجية منها، ذلك ان اعتماد نظام بطاقة الأداء على المؤشرات المالية وحدها لم يعد كافيا، حيث ابقى على مقاييس الأداء المالي وأضاف لها مقاييس غير مالية أدت إلى تطوير اهداف عملية قياس الأداء وربطها بالإستراتيجية مما أتاح مناقشة عدة قضايا حديثة منها برامج الجودة ونظام التكاليف على أساس الأنشطة (Davig, et.al, 2004).

تعتبر بطاقة القياس المتوازن للأداء مفهوم جديد تم تطويره بواسطة (Kaplan and Atkinson, 1998). كما أن بطاقة القياس المتوازن للأداء تترجم مهمة تقييم أداء المنظمة وإستراتيجيتها. إلى مجموعة من إجراءات الأداء والتي تمثل إطار عمل تطبيق إستراتيجيتها وتعتبر هذه البطاقة أداة تقييم فضلا عن كونها أداة إستراتيجية لكونها تعتمد أربعة مناظير لتقويم أداء المنظمة بدلا من التركيز على المنظور المالي فقط .مع أهميته فالمنظور المالي – مع أهميته - يعد غير كاف لتكوين الصورة الشاملة عن أداء المنظمة، اذ أصبح من المعروف بان المقاييس التقليدية التي تركز على المنظور المالي غير كافية لبيئة الأعمال المعاصرة.

بطاقة القياس المتوازن للأداء ليست مجرد نظاماً شاملاً لتقويم الأداء بل امتدت وظيفتها إلى تحويل الأهداف الإستراتيجية إلى مقاييس مالية وغير مالية متماسكة، وحالياً أصبحت في الوقت الحاضر نظاما إداريا متكاملا يسعى إلى زيادة التناغم الإداري لدى العاملين وبناء معارف تنظيمية تساعدهم في تحسين قدراتهم في اختراق عوامل النجاح في مختلف المجالات وبتطبيقها على نشاط أداء المنظمة من الحصر والفحص والربط .

وعرف كل من (Kaplan and Norton, 1992) بطاقة الأداء المتوازن : "بانه نظام يقدم مجموعة متماسكة من الأفكار والمبادئ وخارطة مسار شمولي للشركات لتتبع ترجمة الرسالة في مجموعة مترابطة لمقاييس الأداء، تساهم هذه المقاييس في انجاز الأعمال ووضع استراتيجيه الأعمال واتصال الإستراتيجية بالإعمال والمساعدة في التنسيق بين الأداء الفردي والتنظيمي ووصولا إلى أهداف الإدارة .

فوائد تطبيق بطاقة القياس المتوازن للأداء المؤسسي :

إن بطاقة قياس الأداء المتوازن تترجم رؤية واستراتيجية المنظمة إلي مجموعة شاملة من مقاييس الأداء التي توفر الإطار الكامل لتنفيذ استراتيجياتها، ولا تعتمد علي تحقيق الأهداف المالية فحسب، بل تؤكد أيضا على الأهداف غير المالية التي يجب أن تحققها المنظمة وذلك لمقابلة أهدافها المالية.

تستمد بطاقة قياس الأداء المتوازن أهميتها من محاولة موازنة مقاييس الأداء المالية وغير المالية لتقييم الأداء القصير الأجل والطويل الأجل في تقرير موحد. وبالتالي تقلل بطاقة قياس الأداء المتوازن من تركيز المديرين علي الأداء المالي قصير الأجل مثل المكاسب السنوية أو الربع سنوية، ولكنها تهتم بالتحسينات القوية في المقاييس غير المالية التي تشير إلي إمكانية خلق قيمة اقتصادية في المستقبل. علي سبيل المثال، السعي لزيادة رضاء العميل يشير إلي مبيعات أعلي ودخل أعلي في المستقبل. كما تركز بطاقة قياس الأداء المتوازن انتباه الإدارة علي كل من الأداء القصير الأجل والطويل الأجل (الخولي، 2001).

إن القياس المتوازن للأداء يزود المديرين بالمعلومات والأدوات اللازمة لقيادة منظماتهم نحو المستقبل ويقدم لهم أداة دقيقة لفهم الأهداف وطرق تحقيقها وهذا يتم بترجمة الاستراتيجية إلى مجموعة من مقاييس الأداء(العامري، والغالبى،2003). إذ يركز على تحقيق الأهداف المالية كما يتضمن العناصر التي تسهم وتدعم تحقيق تلك الأهداف. حيث تقوم فكرة القياس المتوازن للأداء على أساس ربطه بطريقة تحويل أو ترجمة الاستراتيجية إلى عمل فعال (Maisel, 1992) .

ويشير (Rivard et al., 2006) إلى أن أهمية بطاقة الأداء المتوازن تكمن في الآتي:

1- تعمل البطاقة بمثابة الحجر الأساسي للنجاح الحالي والمستقبلي للمنظمة، على عكس المقاييس المالية التقليدية التي تفيد بعرض ما حدث في الماضي دون الاشارة الى كيفية الاستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلا.
2- المساعدة في التركيز على ما الذي يجب عمله لرفع كفاءة الأداء.
3- التدخل الكبير للإدارة العليا وصناع السياسة وربط الإستراتيجية بالنشاطات، والمسئولية الواضحة للأهداف والموارد على النحو الذى يعطي صورة متوازنة عن أداء المنظمة.
4- توضح الرؤيا وتضع تسلسلاً للأهداف وتوفر التغذية العكسية للإستراتيجية وتربط المكافآت للعاملين بالمنظمة بمعايير تقويم الأداء.

5-تبقي بطاقة القياس المتوازن للأداء المعايير المالية كملخص مهم لأداء العاملين والإدارة، وفى الوقت نفسه تلقي الضوء على مجموعة مقاييس أكثر عمومية وتفاعلا وترابطا بين الممول والعمليات الداخلية والعاملين وأداء النظام لتحقيق نجاح مالي طويل الاجل.

وبطاقة القياس المتوازن لا تركز على مجرد الوصول إلى غايات مالية بل تسلط الضوء على أهداف غير مالية يتعين على المنظمة أن تحرزها لتلبية غاياتها المالية، كما إن بطاقة القياس المتوازن للأداء تقيس أداء المنظمة من أربعة جوانب هي : أولا الجانب المالي، ثانيا الهدف، ثالثا العمليات الداخلية ورابعا التعلم والنمو (Marr et al., 2004).

لقد سميت هذه البطاقة ب(بطاقة القياس المتوازن للأداء) لأنها تقيس كلا من هذه الاتجاهات لتقويم أداء قصير وطويل الأجل في تقرير واحد، كما أن بطاقة القياس المتوازن للأداء تقلل من تركيز المدراء على الأداء المالي قصير الأجل، لان المؤشرات الإستراتيجية غير المالية والمتعلقة بالأداء الأساسية مثل مقاومة التغيير للعاملين ورضا أصحاب المصالح تقيس التغيرات التي تقوم بها على المدى الطويل. ان الفائدة المالية لهذه التغيرات طويلة الأجل قد لا تظهر مباشرة في عائدات قصيرة الأجل، ولكن لو كانت هناك إستراتيجية للمنظمة وتحسن قوي في الإجراءات غير المالية فان هذا يشير عادة الى تكوين قيمة اقتصادية مستقبلية (Parmenter, 2007).

الوظائف الرئيسية لبطاقة قياس الأداء المتوازن :

يسهم منهج قياس الأداء المتوازن كأداة استراتيجية للإدارة في تحقيق العديد من الوظائف بالمنظمات المعاصرة، من بينها (Chenhall,, 2005؛ الحبيب، 2004):

أولا : توضيح وترجمة رؤية واستراتيجية المنظمة

حيث يتم ترجمة استراتيجية المنظمة إلى أهداف ويتم تحديد السوق وقطاع العملاء الذين ستقوم المنظمة بخدمتهم وذلك حتى تتحقق هذه الأهداف كما تحدد المنظمة أهداف

وقياسات كل من العمليات الداخلية التعلم والتطور العملاء النجاح المالي حيث تحدد في كل جانب ما المطلوب عمله على وجه التحديد.

ثانيا : توصيل وربط الأهداف الاستراتيجية والقياسات المطبقة

يجب إعلام جميع العاملين بالأهداف الرئيسية التي يجب تنفيذها حتى تنجح الاستراتيجية، مما يتطلب توصيل وربط الأهداف الإستراتيجية والقياسات المختلفة. فالتسليم السريع للعملاء.

ثالثا : التخطيط ووضع الأهداف وترتيب المبادرات الاستراتيجية

يظهر أفضل تأثير لقياس الأداء المتوازن للأداء عندما يتم توظيفه لإحداث تغيير تنظيمي ولذلك يجب أن يضع المديرين التنفيذيين الأهداف للقياس المتوازن للأداء في جوانبها الأربعة. ومن خلال العلاقات السببية في البطاقة تصبح الإمكانات المطلوب تحقيقها مترجمة إلى أداء مالي، فمثلاً خفض التكلفة يمكن ترجمته إلى وفر في تكلفة الطلب أو وقت أقصر للوصول إلى السوق أو إمكانيات عاملين أفضل.

أبعاد الأداء المؤسسي:

إن مفهوم الأداء قد مر بعدد من المراحل وقد أسهمت التغيرات البيئية والتطورات العالمية بشكل كبير في بلورة فلسفته وتطوير مقاييسه ومداخله، واستمد الأداء خصائصه ومرتكزاته أساسًا من الفكر الاقتصادي(عمل الأشياء بأقل التكاليف)، ثم تطور إلى مفهوم الكفاءة)تحقيق أعلى المخرجات من المدخلات)، ثم إلى الفاعلية)عمل الأشياء الصحيحة)، ثم استخدام المقاييس المركبة للتعبير عن الأداء، ومن ثم الأداء الإستراتيجي كتعبير لتحقيق مؤشرات مالية ورضا العاملين والمستفيدين والمواءمة والتفاعل والتكيف مع المتغيرات البيئية، وأخيرًا الأداء المتميز الذي يقتضي التركيز على العناصر الفريدة التي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات الأخرى، التي تكون محورًا للتقييم، وبالتالي تشمل المؤشرات المالية وغير المالية، وقياس الموجودات الملموسة وغير الملموسة، وتشتمل على جوانب الأداء الاستراتيجي وأداء العمليات والموارد البشرية والنظم(اسماعيل، 2005).

تتصف المنظمات التي تسعى إلى تحقيق التميز في الأداء بخصائص مغايرة للمنظمات ذات الأداء التقليدي .ولا بد أن تتوافر فيها أربعة عوامل بوصفها مفاتيح لهذا النوع من الأداء وهي: (نصيرات، والخطيب، 2005)

أصحاب المصالح :ينبغي على المنظمات أن تقوم بتشخيص أصحاب المصالح وتحديد احتياجاتهم، وأصحاب المصالح هم الذين لهم مصلحة في المنظمة، إذ يستوجب الأمر أن تقوم المنظمة بإشباع الحد الأدنى من توقعاتهم لكي تكون متميزة.

العمليات : إن المنظمات التي تسعى لإرضاء أصحاب المصالح لا يمكنها تحقيق ذلك إلا من خلال إدارة عملياتها بشكل فاعل، والمنظمات عالية الأداء هي المنظمات التي تركز على إدارة الأعمال الجوهرية.

الموارد : تحتاج المنظمات إلى الموارد لتنفيذ عملياتها، وينبغي على المنظمات أن تمتلك أو تسيطر على هذه الموارد، لكي تحافظ على تميزها عن المنظمات المنافسة.

ثقافة المنظمة : تتكون المنظمة من هياكل وسياسات وثقافات وأن هذه المكونات قد ترتبك في البيئات سريعة التغير، ويلاحظ أنها تتغير بصعوبة، إلا أن ثقافة المنظمة تكون أكثر صعوبة في التغير، إن اهتمام المنظمات يكون بتوفير ثقافة عالية تدعم الوصول إلى مستويات الأداء المتميز.

كما يمكن تحديد الخصائص التي تجعل المنظمات متميزة، في ما يلي: (يوسف، 2005)

1. الاتجاه والميل نحو الفعل والانجاز والتجربة المستمرة.
2. الصلة الوثيقة والقرب من الزبائن لمعرفة حاجاتهم والاستجابة لمقترحاتهم.
3. إعطاء العاملين درجة عالية من الاستقلالية، وتعزيز روح الريادة والإبداع.
4. السعي لزيادة وتحسين الإنتاجية من خلال مشاركة العاملين وإسهامهم الفاعل.
5. تطوير قيم ومثاليات وافتراضات في العمل يدركها الجميع ويتمسكون باحترامها وتطبيقها.
6. بساطة الهيكل التنظيمي من حيث عدد المستويات والوحدات التنظيمية.

7. الجمع بين الحزم واللين في التعامل مع موارد المنظمة البشرية، إذ يتم اعتماد رقابة مركزية لحماية قيم المنظمة وأهدافها، وفي الوقت نفسه هنالك استقلالية وتفويض للسلطة في الأمور الأخرى لتشجيع روح المخاطرة والإبداع.

وحدد(Wheelen & Hunger, 2000) مقاييس مالية وغير مالية لقياس الأداء المؤسسي، حيث شملت المقاييس المالية العائد على الاستثمار، والعائد على السهم، والعائد على حقوق الملكية، ومعايير أصحاب المصالح، وقيمة السهم المتمثلة بالقيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية المضافة، أما المقاييس غير المالية فتشمل الإبداع وتطوير منتجات جديدة.

كما حدد (نوفل، 2002) على ثلاثة مقاييس لتقييم أداء الشركات: العائد على الاستثمار، ومعدل العائد على حقوق الملكية ونصيب السهم من الأرباح. كما حدد (مبارك، 2004) قياس الأداء المؤسسي من خلال منظور تحسين العمليات ومنظور العملاء، ومنظور النمو والإنتاجية، والمنظور المالي. وركز (العدلوني، 2002) في قياس الأداء المؤسسي على: درجة رضا الجمهور، ودرجة رضا العاملين، والحصة السوقية، ودرجة المكاسب والنتائج، ودرجة الأداء العام للمؤسسة، ودرجة دعم القيادة.

وفيما يلي عرض لمؤشرات الأداء التي ركزت عليها الدراسة:

1. مدخل الهدف :Gual Approach

يعتبر تحقيق الأهداف من أقدم النماذج لتوضيح وتحليل الفاعلية، وأكثرها انتشاراً واستناداً لهذا النموذج، فإن أي منظمة تنشأ لتحقق أهداف معينة وفاعلية المنظمة تقاس بمدى تحقيق هذه الأهداف، ومع أن النموذج يستخدم كثيراً في الحياة العملية في المنظمات، ولكن له مشكلات عديدة أهمها: إن الأهداف غير الرسمية لبعض المنظمات لا يمكن قياسها بسهولة ولكل منظمة عدة أهداف، وتحقيق أحداها قد يعيق المنظمة أحياناً من تحقيق الأهداف الأخرى ولا يوجد إجماع في المنظمة على أهداف مشتركة محددة وكذلك البعد الزمني(هل يجب الاهتمام بالأهداف قصيرة الأمد، أم بعيدة الأمد؟) ولا يمكن الجزم بأن نتائج معينة هي ناشئة عن أنشطة تنظيمية أو لأسباب خارجية وأخيراً

إن المدخلات لها تأثير على نوعية النتائج، وفي حالات كثيرة لا تملك المنظمة سيطرة كاملة على هذه الموارد(حريم،2003).

يقاس بعد تحقيق الأهداف بمدى قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها بحيث تكون هذه الأهداف واضحة وقابلة للتحقق عن طريق المشاركة وبالإمكان قياسها وأن فاعلية أداء المنظمة تقاس بمدى تحقيقها لأهدافها(Callen, et.al,2003).

إن التنظيمات لا تستحدث إلا من أجل تحقيق أهداف محدده في بيئة معينة، وأن فاعلية المنظمات يجب أن تقوم من خلال مدى تحقيقها لأهدافها، لا من خلال وسائلها (السالم،2005).

ويتحدد دراسة الأداء المؤسسي في هذا المدخل بمدى قدرة المنظمة على تحقيقها للأهداف المنوطة بها ويستعمل هذا المدخل حيث يمكن قياس أهداف المخرجات بسهولة أي في منظمات الأعمال ومن مؤشرات الفاعلية الربحية مثل العائد على الاستثمار، حصة السوق، القيمة السوقية للسهم، مؤشرات النمو وتوجد مآخذ على هذا المدخل منها صعوبة تطبيقه بسبب تعدد أهداف المنظمة المتناقضة فيما بينها وصعوبة قياس أهداف المنظمات غير الهادفة للربح (Daft,2001).

ويشير(Wolfe, 1994) إلى أن إيضاح رؤية ورسالة المنظمة للعاملين، فأنهم بلا شك سيشعرون بامتلاكهم القدرة على التصرف بحرية في عملهم بدلاً من انتظار الأوامر والتوجيهات من المشرفين. وتوفر رؤية المنظمة بالتأكيد تحدى للموظفين لبذل أقصى قدراتهم لتحسين أداء المنظمة زيادة فاعليتها.

في حين يشير(Dougherty & Hardy, 1996) إن الصفة الأكثر تميزاً لتحسبن الأداء المؤسسي هو أن تكون الأهداف المراد إنجازها واضحة، ومحددة، وقابلة للقياس والتحقق، وأن تكون مرنة، بحيث تأخذ في الاعتبار البيئة المتغيرة، والمنافسة الحادة في الأسواق، حيث أنه من المتفق عليه، إن وضع تحديد الأهداف يعدّ ضرورياً، لأنة يمنع المجادلات الدفاعية وسوء الفهم بين أعضاء المنظمة ويعطي دافعيه أكثر وصراعاً أقل واستخداماً أقل للوقت وابتكاراً وإبداعاً من قبل العاملين.

2. مدخل العملية الداخلية Internal procesos Aproche

ويركز هذا البعد على العمليات التي تستخدم لتقديم الخدمات لمتلقي الخدمة وما مدى كفاءة هذه العمليات(الطعامنه،2005).

ويشير(المغربي،2007) إلى أن هذا البعد يعتمد على العمليات الداخلية التي تؤيد كلا من العميل عن طريق خلق قيمة للعملاء، والجانب المالي بواسطة زيادة ثروة المساهمين ويتكون بعد العمليات الداخلية من ثلاثة أبعاد فرعية على النحو التالي:

1. عملية الابتكار: أي خلق المنتجات والخدمات والعمليات التي ستقابل احتياجات العملاء.
2. عملية التشغيل: تتمثل عمليات الإنتاج وتوصيل المنتج والخدمات المتواجدة للعملاء والمبادرات الأساسية الإستراتيجية للمنظمات الرائدة في: (تحسين جودة المنتج، وتقليل وقت توصيل العملاء، ومقابلة أوقات التوصيل المحددة).
3. خدمة توصيل المبيعات: توفير الخدمة ومساندة العميل بعد البيع، أو توصيل الخدمة أو السلعة.

ويذكر(ألغالبي، وإدريس، 2007) أن أهداف العمليات الداخلية تسلط الضوء على العمليات الأكثر أهمية لإنجاح إستراتيجية الأعمال، وإدخال عمليات الإبداع في العمليات الداخلية، لان عمليات الإبداع تكون موجها قويا للأداء المالي المستقبلي، وهناك حاجة إلى عمليات ذات الموجة القصيرة لان العملاء والسوق والمنافسة لا يمكن أن تنتظر طويلا لغرض تقديم ما هو جديد بصورة جذرية، وبذلك، فان التحسينات والتطوير لمواجهة متطلبات سوق العمل أمرا ضروريا للنجاح على المستوى القصير مثلما الإبداع والابتكار حالة ضرورية لمواجهة متطلبات واستحقاقات الأمد الطويل.

3 . مدخل أصحاب المصلحة (الجمهور) Stakeholders Aproche

تعمل منظمات الأعمال على تقديم خدمات أو منتجــات لجمهورهــا، ومعيــار النجاح هو رضا الجمهور عن تلك الخدمات والمنتجات، لذلك يمثل رضــا الجمهــور

المحور الأساسي فاعلية الأداء المؤسسي (Ramaswamy, 1996)؛ وبالتالي فـــان علـــى المنظمة أن تسعى بشكل مستمر لتحقيق رضا العملاء من خلال تقديم خدماتها ومنتجاتها بشكل متميز يتناسب مع توقعات العملاء عنها، لكي تكسب ولاءهم وتتحقق لها القـــدرة على النجاح والقدرة على المنافسة.

ومن مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي رضا المساهمين عن عوائدهم المالية، ورضا العاملين عن العمل، ورضا الزبائن عن نوعية السلع أو الخدمات، ورضا المجهزين عن صفقاتهم مع المنظمة، ورضا الدائنين عن سداد المنظمة لديونها لهم وفوائدها، ورضا المنظمات الحكومية عن امتثال المنظمة للقوانين ذات الصلة بعملها، ورضا هيئة حماية البيئة عن نشاطات المنظمة تجاه حماية البيئة، ورضا هيئة حماية المستهلك عن التزام المنظمة في تسويقها لمنتجاتها أو خدماتها بمطالب هذه الهيئة كتقديم منتجات أو خدمات غير ضارة بصحة المستهلك وتوفير معلومات صحيحة عن نوعيتها وكيفية استعمالها (Oldcorn & Parker, 1996).

ويؤكد (Kotler, 1997) أن أحد الطرق الرئيسة لتعزيز تنافسية المنظمة هي مواصلة تقديمها خدمات جديدة ذات نوعية أفضل مما يقدمه المنافسون لتلبية رغبات زبائنها أسرع من المنافسين وكسب ولائهم لها فقد تكسب زبائن جدد يفضلون التعامل مع المنظمة الأفضل في الصناعة وتطور حصتها السوقية

وفي جهة أخرى فان(ألغالبي، وإدريس، 2007: 182) يرون أن وضع متطلبات وحاجات الجمهور والعملاء في قلب إستراتيجية المنظمة يعتبر ذات أهمية كبيرة تنعكس في نجاح المنظمة في المنافسة وبقاءها واستمرارية نشاطها في السوق، ويتحقق هذا من خلال مقدرة المنظمة على تقديم منتجات بنوعية عالية وأسعار معقولة، وان الاعتماد على تقييمات العملاء لتحديد مقاييس أداء المنظمة، يجبر تلك المنظمة على أن تنظر إلى أداءها بأعين العملاء.

4. مدخل التعلم والنمو

يتعلق هذا المدخل على قدرة المؤسسة على تطوير منتجات جديدة وتعلم أو ابتكار تكنولوجيا متقدمة وتطبيق سياسات إدارية حديثة .فقد تشمل هذه البطاقة أهدافا مثل تطبيق أسلوب إداري جديد، تعلم تكنولوجيا جديدة، تقديم عدد من المنتجات الجديدة، عدد الاقتراحات المقدمة والمنفذة من العاملين، الحافز لدى العالمين للابتكار والتطوير .وبدون التعلم والابتكار لا يمكننا أن نستمر لأن المنافسين يتطورون وبالتالي سنخرج خارج المنافسة .لذلك فإن استخدام هذه البطاقة يساعدنا على مراقبة تطورنا وقدرتنا الابتكارية مقارنة بالآخرين.

يقصد بالتعلم والنمو كما ذكره(الماضي، 2005: 21) قدرة المنظمة على التطوير والتحسين المستمر، والذي تعتمد على مدي توافر قوى بشرية مدربة ومؤهلة، ومن هنا يقاس مستوى الأداء العام لها بالقدرة على استقطاب العمالة الماهرة والجهود المستمرة لتدريبها وتنمية مهاراتها، بالإضافة إلى خلق الثقافة التنظيمية المدعمة لقيم التجديد والابتكار.

أما(يوسف، 2005: 291) حدد مقياس التعلم والنمو بالتحسن التدريجي للوصول إلى النتائج المحققة للأداء في الأجل الطويل وهو تحسين مستوى إنتاجية العامل بنسب سنوية محددة عن طريق الاستمرار في سياسات التدريب والحوافز وتدعيم موقف قوة العمل بالمهارات وبرامج التدريب المناسبة.

ويشير (المغربي، 2007: 341) إلى مقاييس التعلم والنمو بأنها عبارة عن تحديد مقدار الموارد المنفقة على التطوير أو التدريب، والقياس يعتمد على توفر فكرة واضحة عما تتضمنه عمليات التعلم والنمو وإعطاء نتائج تتسم بالجودة عند تطبيقات براءات الاختراع أو إجراء البحوث الأساسية والمقالات المنشورة، وكافة عمليات البحث و التطوير، ويتمثل التطوير توسيع دائرة قدرتنا، أو إجراء عمليات تجريبية في مجالات عمل جديدة أو أسواق جديدة، أو تغيير التنظيم أو نظام الرقابة الإدارية.

وفي رأي(ألغالبي، وإدريس، 2007: 185) فان التعلم والنمو تقاس بجودة أنظمة المعلومات، وتأثير التنسيق داخل المنظمات في دعم اتخاذ الأهداف التنظيمية، وهناك حالات تظهر فجوات ما بين القدرات الموجودة للأشخاص والأنظمة والإجراءات، وما الذي نحتاجه لانجازها، وللتخلص من هذه الفجوات يجب على المنظمات أن تستثمر العاملين وتعزز تكنولوجيا المعلومات والأنظمة، وتنسق الإجراءات المنظمة.

2. 2 الدراسات السابقة:

فيما يلي عرض أهم الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية والتي تناولت استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية وأثرها على الأداء المؤسسي، وقد صنفت الدراسات إلى عربية أجنبية وكما يلي:

أ. الدراسات العربية.

وأجرى (الجازي، 2011) دراسة بعنوان"أثر فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية: إدارة ترخيص السواقين والمركبات في مديرية الأمن العام " وهدفت إلى التعرف على أثر فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية على جودة الخدمات الحكومية في إدارة ترخيص السواقين والمركبات في مديرية الأمن العام الأردني، وتكون مجتمع الدراسة من (1300) موظف في إدارة الترخيص والأقسام التابعة لها، وقد تم توزيع (650) استبانة أي ما نسبته (50%) من مجتمع الدراسة وتم استرجاع (629) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته(97%) من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموع من النتائج كان أهمها:

1- إن تصورات المبحوثين اتجاه فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية كانت مرتفعة، وكذلك تصوراتهم نحو مستوى جودة الخدمات الحكومية ذات مستوى مرتفع أيضاً.

2- وجود أثر هام لأبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية في جودة الخدمات الحكومية في إدارة ترخيص السواقين والمركبات في مديرية الأمن العام الأردني،

حيث إن أبعاد فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية تفسّر ما مقداره (32%) من التباين في جودة الخدمات الحكومية.

أما دراسة (الزغيلات،2011) فجاءت بعنوان:"اثر فاعلية نظام تقييم الأداء الفردي في تحسين الأداء المؤسسي في وزارة العدل في المملكة الأردنية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر فاعلية نظام تقييم الأداء الفردي على الأداء المؤسسي في وزارة العدل في المملكة الأردنية الهاشمية حيث تكون مجتمع الدراسة من موظفي وزارة العدل إذ يبلغ عددهم(4226) موظف وموظفة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة وزعت على عينة الدراسة التي بلغ حجمها(510) مفردة خضع منها لتحليل الإحصائي(442) استبانه، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إن المتوسط العام لتصورات المبحوثين نحو تقييم الأداء الفردي جاء متوسطا، كما إن المتوسط العام لتصورات المبحوثين نحو الأداء المؤسسي جاء مرتفعا.

وأجرى (الطراونة، 2011) دراسة بعنوان" اثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية: المؤسسات العامة الأردنية" وهدفت إلى التعرف على مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري في المؤسسات العامة الأردنية، وتحليل اثر الاستثمار في رأس المال الفكري في أبعاد الأداء المؤسسي المختلفة من وجهة نظر القيادات العليا في المؤسسات العامة الأردنية، وتكونت عينة الدراسة من (401) مفردة، والتي تمثل ما نسبته (52.3%) من مجتمع الدراسة، حيث تم استعادة (333) استبانه أي ما نسبته (83%) من عينة الدراسة، وخضع منها للتحليل الإحصائي (328) استبانه، أي نسبته (82%) من عينة الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

1. توصلت الدراسة إلى أن تصورات المبحوثين لفقرات أبعاد المتغير المستقل (مستوى الاستثمار في رأس المال الفكري) قد جاءت منخفضة، كما أن تصورات المبحوثين نحو الأداء المؤسسي جاءت منخفضة.

2. وبينت النتائج وجود اثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (الاستثمار في رأس المال الفكري) وأبعاده (الاستقطاب، الصناعة، التنـشيط، المحافظـة، الاهتمـام برأس مال الزبون) على المتغير التابع (الأداء المؤسسي).

وقام (الظفيري، 2010) بدراسة عنوانها: "أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية". هدفت هذه الدراسة الى التعرف على درجة استخدام نظم المعلومات الإدارية بأبعادها المختلفة (التخطيط، التنظيم، التوجيه، الرقابة) من وجهة نظر العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية والتعرف على مستوى أدائهم الوظيفي، وكذلك تحليل أثر العوامل الشخصية والتنظيمية على مستوى تصورات المبحوثين نحو كل من نظم المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي، حيث تم اختيار عينة عددها (550) اي بنسبة 25% من مجتمع الدراسة، وتم توزيع استبانة الدراسة على جميع أفراد عينة الدراسة. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك أثر لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على التخطيط والتوجيه والتنظيم والرقابة وكذلك هناك فروق تعزى للمحافظة، وكذلك توجد فروق في استخدام نظم المعلومات الإدارية تعزى لحجم الدائرة.

وفي دراسة(العطوي، 2010) والتي جاءت بعنوان:"أثر تعقد إجراءات العمل على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة العدل في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تعقد إجراءات العمل على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة العدل في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية، وتكون مجتمع الدراسة من(371) مبحوثًا، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أن تصورات العاملين في وزارة العدل في منطقة تبوك لتعقيد إجراءات العمل جاءت بدرجة متوسطة، وأن تصوراتهم لمستوى الأداء المؤسسي جاءت بدرجة مرتفعة، ووجود أثر سلبي لتعقيد إجراءات العمل في الأداء

المؤسسي، وأن أبعاد تعقيد إجراءات العمل تفسر ما مقداره(51.8%) من التباين في الأداء المؤسسي ووجود فروق داله إحصائياً لتصورات المبحوثين لتعقد إجراءات العمل تعزى للمتغيرات(العمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي)، ووجود فروق داله إحصائياً في تصورات المبحوثين للأداء المؤسسي تعزى للمتغيرات (العمر، والمؤهل التعليمي، والخبرة).

ودراسة(الطراونه،2010) بعنوان:"اثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على العاملين في قطاع الصناعات الاستخراجية في المملكة الأردنية الهاشمية"، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر سياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الإستراتجية في المملكة الأردنية الهاشمية، تكون مجتمع الدراسة من(3) شركات تعمل في مجال الصناعات الاستخراجية وهي (شركة مناجم الفوسفات الأردنية، شركة البوتاس العربية، شركة الاسمنت العربية لافارج)، وقد تكون مجتمع الدراسة من(617) مفرد، وتوصلت الدراسة عدد من النتائج من أهمها: أن المتوسط العام لتصورات المبحوثين نحو سياسات الاختيار والتعيين جاء مرتفعا، كما أن المتوسط العام لتصورات المبحوثين نحو الأداء المؤسسي جاء مرتفعا وان هناك وجود اثر ذو دلالة إحصائية لسياسات الاختيار والتعيين على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية في الأردن، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المبحوثين نحو الأداء المؤسسي تعزى لمتغيرات(العمر، والنوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والخبرة، والمستوى الوظيفي).

أجرى (الزعبي، 2009) دراسة بعنوان "أثر عدم التأكد البيئـــي فـــي فاعليـــة تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الأردنية"، وهدفت هذه الدراسة إلـــى التعرف على واقع عملية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الأردنيـــة وكذلك الكشف عن مستوى ودرجة عدم التأكد البيئي الذي تواجهه هذه الجامعات ومـــا هو أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية فـــي نفـــس الجامعات، وكانت الاستبانة التي صممت هي الأداة لجمع البيانات والمعلومات، وشملت

عينة الدراسة230 مبحوثاً ممن كانوا في منصب رئيس جامعة أو نائب لرئيس الجامعة أو عميد الكلية أو مدير مركز تكنولوجيا المعلومات فـــي 23 جامعـــة بـــين حكوميـــة وخاصة، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها أن الجامعات الأردنيـــة ماتزال بحاجة إلى بذل مزيد من الجهود حتى تتكامل لديها مداخل تكنولوجيا المعلومات مع المداخل الإدارية والاكاديمية. ولوحظ وجود مستويات مرتفعة من عدم التأكد البيئي التي تواجه الجامعات الأردنية لوجود مستويات متباينة من التنوع والتعقيد وكذلك وجود ممارسة لعملية تخطيط لنظم المعلومات الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا في الجامعات الأردنية لتحديد احتياجاتها من هذه النظم.

أما دراسة (دروزة، 2008) بعنوان "العلاقـــة بـــين متطلبـــات أداره المعرفـــة وعملياتها وأثرها على تمييز الأداء المؤسسي"، هدفت من خلالها إلى الكـــشف عـــن العلاقة بين متطلبات أداره المعرفة كما وردت في جائزة الملك عبد الله الثاني لتمييـــز الأداء المؤسسي والشفافية وعمليات أداره المعرفة، وأثر هذه العلاقة على تمييـــز الأداء المؤسسي في وزارة التعليم العالي الأردنية، ولتحقيق أهداف هـــذه الدراســـة صـــممت استبانه لجمع المعلومات الأولية وجرى توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (300) فرد. وفي ضوء ذلك توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين متطلبات أداره المعرفة وبين عمليات المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، خزن المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة)، كما وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات أداره المعرفة وعمليات المعرفة من جهة، وبـــين رضـــا العاملين، التعلم والنمو المؤسسي، كفاءة العمليات الداخلية كأبعاد للأداء المؤسسي مـــن جهة أخرى.

وفي دراسة (الكساسبة، 2007) المعنونة بــــ " دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي :دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية".وقـــد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية أداء مؤسسة المناطق الحرة الأردنية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك تحـــسن فـــي جميـــع

عناصر تكنولوجيا المعلومات مع اختلاف في نسب التحسن في المؤسسة وكذلك أكــدت على أن هناك علاقه ارتباطية معنوية بــين كــل مــن حجــم الاســتثمار، الاجهــزة، البرمجيات، والعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي باستثناء هدف العائد على التكلفة، كما توجد علاقة ارتباط معنوية بين قواعد البيانات والشبكات والاتصالات مع جميع مؤشرات فاعلية الأداء المؤسسي.

وقد قام (المحاسنة، 2005) بدراسة بعنوان: "**اثر كفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية اتخاذ القرارات في دائرة الجمارك الأردنية**"، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد قام الباحث بتطوير وتقييم استبانه وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة مكونة مــن (250) مفردة، استرجع منها (230) استبانه صالحة، وقد توصــلت الدراســة إلــى أن تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات جاءت مرتفعة بمتوســط حــسابي (3.69)، وجاءت تصورات المبحوثين لكفاءة عملية اتخاذ القرارات مرتفعة بمتوســط حــسابي (3.69)، كما بينت النتائج وجود اثر هام ذو دلالة إحصائية لكفــاءة نظــم المعلومــات الإدارية في فاعلية اتخاذ القرارات، وقد خلصت إلى انه يجب خلق جو من المــشاركة الفعالة بين العاملين على هذه البرامج والمستخدمين لها، وذلك مــن خــلال تطويرهــا ومتابعتها.

وما جاء به (الغويري، 2004) من دراسة بعنــوان "**تــأثير نظــم المعلومــات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية:دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنيــة، وموبايلكم**". وهدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير نظــم المعلومــات الإســتراتيجية بأبعادها المختلفة في تحقيق المزايا التنافسية(الكلفة الأقــل، التميــز، النمــو، الإبــداع، التحالفات) والبالغ عددهم (120) في شركتي عالية وموبايلكم للاتصالات الخلوية، وقد استخدمت الاستبانة كأداة لجمع المعلومات بحيث تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة، وقد أظهرت الدراسة وجود أثــر ذو دلالــة إحــصائية لمــدخلات نظــم المعلومــات الإستراتيجية وعمليات نظم المعلومات وخصائص مخرجات النظام في تحقيق المزايــا التنافسية. وتوصي الدراسة بضرورة تخصيص بنك للمعلومات في المنظمــات يتــولى

الاهتمام بمدخلات نظام المعلومات الإستراتيجي خاصة تلك المتعلقة ببيانات البيئة الخارجية وكذلك توجيه القائمين على المنظمات لأهمية استراتيجية التحالفات كميزة تنافسية.

وقام (الزعبي، 1999) بدراسة بعنوان "أثر نظام المعلومات الإستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي:دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي". هدفت الدراسة إلى تحري أثر نظام المعلومات الإستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي في المصارف التجارية الأردنية. واتبعت الدراسة منهجية ميدانية على مجتمع الدراسة لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام أداة الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى تباين إدارات المصارف في الاعتماد على مخرجات نظام المعلومات الإستراتيجي في تحقيق عوامل التفوق التنافسي وعبر بناء وتطوير الميزات التنافسية، وقد اهتم الباحث من هذه الدراسة بالتعرف على مخرجات نظام المعلومات الإستراتيجي في البيئة التنافسية.

ب. الدراسات الأجنبية:

وفي دراسة (Vlahos et al., 2012) بعنوان "The use of computer based information systems by German managers to support decision making" "**استخدام نظم المعلومات المحوسبة من قبل المدراء الألمان في دعم صنع القرار**". حيث قام الباحثون بعملية مسح شاملة للمدراء الألمان وذلك لتحري مدى استخدامهم لتكنولوجيا المعلومات ومدى فهمهم لنظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي (CBIS) ومدى رضاهم عن النظم في عملية دعمها لصناعة القرارات. وكانت العينة تحتوي الأغلبية من طبقة المدراء في المستوى الإداري المتوسط والأعلى وممن لديهم عدد دورتين أو أكثر في مجال الحاسب الآلي.

وكانت النتائج أن هؤلاء المدراء كانوا يواجهون ثقل في العمل مع تكنولوجيا المعلومات الحديثة مع استخدامهم لهذه التكنولوجيا ما يقارب 10 ساعات بالأسبوع. أيضاً أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط ذات دلاله إحصائية بين استخدام تقنية

المعلومات (IT) وبين القيمة الفعلية لنظم المعلومات المحوسبة (CBIS)، كما أوضحت وجود رضا عام عن استخدام نظم المعلومات المحوسبة في المجالات المختلفة المتعلقة بالقرار مثل جمع المعلومات وتقييم البدائل وتعريف المشكلة وبالتالي دعمها لــصناعة القرارات قصيرة المدى. وكذا وجود رضا في مستوى الإدارة المتوسط والأعلـــى فـــي استخدام نظم تقارير المعلومات(IRS) وكذا نظم دعم القرارات (DSS).

أما دراسة (Walter, 2012) بعنوان " Strategic Information & Strategic Decision Making : the EIS/CEo interface in smaller manufacturing companies""المعلومات الاستراتيجية وصـــنع القـــرار الاســـتراتيجي: (EIS/CEo) مقارنة الشركات الصناعية الصغيرة ". حيث أعتمد الباحث في عمليات جمع البيانـــات على عينة مكونة من كبار المدراء في مجموعة من المصانع الصغيرة فـــي الولايـــات المتحدة عن طريق توزيع الاستبانة، وكذلك اعتمد الباحث على تحليل الأدبيات النظرية المكتوبة في الإدارة حول ما يتعلق بطبيعة المعلومات التي يحتاجهـــا كبـــار المـــدراء ومصادر هذه المعلومات. ولقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهمية المعلومات الداخلية والتي يتم جمعها من داخل المنظمة مقارنة مع المعلومـــات الخارجية،ولقـــد توصـــلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. يولى المدراء في المستويات الإدارية العليا المعلومات الداخلية أهميـــة مماثلـــة للمعلومات الخارجية في ظل القيام بمهام جديدة وغير روتينية .
2. تعتبر المعلومات الداخلية ذات أهمية بالغة بالنسبة لعينة الدراسة وذلك لما تقدمة من تحديد وقياس وتقييم لقدرات المصنع وذلك لأنها تمكنهم من تحديد الفرصـــة المتاحة .
3. أن من أهم أسباب نجاح دعم القرارات في هذه المصانع هو عامـــل المرونـــة، وسهولة الحصول على المعلومات الداخلية وخصوصا فيما يتعلـــق بـــالقرارات الإستراتيجية.

دراسة جيمنج (Jiming,2009) بعنوان: "Exploring the link between knowledge management performance and firm performance" "إدارة المعرفة وعلاقتها بالأداء المؤسسي"، وهدفت الدراسة إلى إن مفهوم إدارة المعرفة يضم كفاءات والذي يعتبر موردا هاما من مواردها التنظيمية التي تساهم في الأداء المتفوق للشركة على وجه التحديد، وشملت الدراسة (17) شركة تعمل في مجال البرمجيات، وتوصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها: وجدود علاقة بين أداء إدارة المعرفة وأداء الشركات من حيث الإجراءات المحاسبية مثل الربح وبين نسب التكلفة.

دراسة (David, 2009) بعنوان: "Management information systems and strategic performance: The role of top team composition". هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور فريق الإدارة العليا في العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الاستراتيجي باستعمال بيانات مسحية من 92 فريق من الإدارة العليا وهذا عمل على تحليل التركيبات المختلفة للفريق وتفاعلها مع نظم المعلومات الإدارية المعقدة وكيف أن هذا التداخل يؤثر على الأداء الاستراتيجي والذي تركز على تقليل التكلفة وزيادة المرونة وقد أشارت النتائج كيف يؤثر نظام المعلومات الإدارية على الأداء الاستراتيجي (بالتركيز على المرونة) حيث كان التأثير معتدل من خلال تنوع فرق الإدارة العليا.

في دراسة أخرى قام بها بـــرون وآخـــرون(Brown et.al, 2009) بعنـــوان " A Comparison Of Attitudes Toward Computers Among Business Professionals In China Japan And United States" "مقارنة بين اتجاهات المدراء المحترفين نحو الحاسب في كل من الصين واليابان والولايات المتحدة " قامت الدراسة بعمل مقارنة بين اتجاهات الإداريين المحترفين في ثلاث دول هـــي الـــصين، اليابـــان والولايات المتحدة، وقد استخدمت الدراسة استبانة اشتملت على عشرين فقـــرة لقيـــاس اتجاهات الإداريين نحو الحاسوب،بعد أن تم أخذ عينة بلغت (312) مفردة موزعة على الدول الثلاث، وقد تم تحليل الاستبانة باستخدام مقياس (Manova) وقيمـــة (F)، وقـــد

توصلت الدراسة إلى وجود اختلافات بين اتجاهات الإداريين في الدول الثلاث ويعود هذا الاختلاف للاختلاف الثقافي بين تلك الدول، ووجدت الدراسة أن أكثر الاتجاهات إيجابية كانت لدى رجال الأعمال الصينيين وأكثر الاتجاهات سلبية كانت لدى المدراء اليابانيين، كما توصلت الدراسة إلى أن اتجاهات الإداريين تتأثر بعوامل ثقافية، وعلى ذلك فإنه من الضروري الأخذ بعين الاعتبار العوامل الثقافية عند القيام بإدخال الحاسوب (نظام معلومات محوسب) للمنظمة حتى لا يواجه النظام بمعارضه من قبل المستخدمين.

أما دراسة أليلا (Olalla, 2009) فجاءت بعنوان" Information Technology in Business Process Reengineering" "تكنولوجيا المعلومات في إعادة هندسة عمليات الأعمال" ناقشت هذه الدراسة أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها مُسَهِّلاً لإعادة هندسة عمليات الأعمال، وتكونت عينة الدراسة من (72) شركة من كندا والولايات المتحدة والهند. وبينت أن دورها مهم لأنها تتيح المجال للشركة لتعديل عملياتها بطريقتين: زيادة درجة التعاون، وتخفيض درجة الوساطة، من خلال تنفيذ تقنيات الاتصال، وقواعد البيانات المشتركة. وعليه؛ فإن تكنولوجيا المعلومات تساعد الشركات في تحقيق تحسينات مهمة في متغيرات التكلفة، والجودة، ووقت التسليم.

وفي دراسة فوينتس (Vointece, 2008) بعنوان: " Learning Embeded in Organizations Culture Organizational Performance " "التعلم وثقافة المنظمة وأثره على أداء المنظمات"، هدفت الدراسة إلى اكتشاف العلاقة بين أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (المالية، والعمليات التشغيلية الداخلية، والعملاء، والتعلم والنمو) وثقافة التعلم في شركات الولايات المتحدة الأمريكية، وتكونت عينة الدراسة من(220) شركة وظهرت النتائج إن ثقافة التعلم تلعب دورا في تحقيق مكاسب مالية وتحقيق الربح، والشركات التي تستخدم سجل الأداء المتوازن لها تأثير على أنشطة التعلم ونجاح

الشركات، واظهر تحليل الانحدار المتعدد للدراسة انه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد السبعة للتعلم والثقافة، ومنظور التعلم والنمو.

ودراسة قام بها ماسيناتي(Macinati ,2007) بعنوان" The relationship between quality management systems and organizational performance in the "Italian National Health Service العلاقة بين نظم إدارة الجودة والأداء التنظيمي في الاتحاد الايطالي لخدمة الصحة الوطني، وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الأساسية لنظم إدارة الجودة من مقدمي الرعاية الصحية وأثرها على الأداء التنظيمي، وشملت الدراسة(379) مبحوثا، وتوصلت الدراسة إلى إن نتائج الأداء كان ايجابيا لمتغيرات إدارة الجودة، لكن كان هناك عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأداء المالي وإدارة الجودة.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تتناول مراكز الوزارات الأردنية والتي تعمل على تقديم خدمات عامة للمستهلكين، حيث أن تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية في هذه يعتبر من القضايا ذات الأهمية الكبيرة في دفع عجلة النمو التطوير المعرفي في هذه الوزارات.

لذا جاءت هذه الدراسة لتغطي الأبعاد التي لم تغطيها الدراسة الأنفة الذكر بالكامل ، حيث تم دراسة أثر أ تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية بأبعادها(موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) في الأداء المؤسسي بأبعاده (تحقيق الأهداف، التعلم، العمليات الداخلية، رضا متلقي الخدمة) وهذا ما يميز هذه الدراسة عن سابقاتها.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهج الدراسة:

لقد تبنّت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فعلى صعيد البحث الوصفي، تمّ إجراء المسح المكتبي والإطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري والدراسات السابقة، التي تشكّل رافداً حيوياً في الدراسة. أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تمّ إجراء المسح الاستطلاعي الشامل، وتحليل كافة البيانات المتجمعة من خلال الإجابة عن الاستبانات، وكان اعتماد الدراسة على الاستبانة التي تم تطويرها.

2.3 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المدربين بمختلف الوظائف والأعمال ومن المستويات الإدارية العليا، الذين يعملون في مراكز الوزارات الأردنية والبالغ تعدادهم الكلي(1029) موظفاً(حسب السجلات الرسمية الصادرة عن ديوان الخدمة المدنية، لعام 2013).

الجدول رقم(1)

يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمستردة والصالحة

اسم الوزارة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستردة	الاستبيانات الصالحة
وزارة الصناعة والتجارة	71	56	56
وزارة التخطيط والتعاون الدولي.	24	19	18
وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	63	54	51
وزارة الطاقة والثروة والمعدنية	17	13	13
وزارة المالية	70	58	57
وزارة الشؤون البلدية	30	26	25
وزارة الاشغال العامة والاسكان	34	28	26
المجموع	309	254	246

3.3عينة الدراسة:

تم سحب عينة طبقية نسبية بنسبة(30%) من خلال القوائم وبالاستعانة بالرقم الوظيفي من مجتمع الدراسة وبلغ عددها(309) موظفاً من المديرين في الوزارات الأردنية. وتم توزيع الاستبانات على جميع مفردات العينة، فاسترجعت (254) استبانة ما نسبته (82.2%) من حجم عينة الدراسة، واستبعدت (8) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (246) استبانة، مُشكلة بذلك (80%) من عينة الدراسة وهي نسبة صالحة لأغراض البحث العلمي، والجدول (2) يبين توزيع عينة الدراسة.

جدول رقم (2)

توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب المتغيرات (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، المؤهل التعليمي، الوظيفة).

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	183	%74.4
	أنثى	63	%25.6
المؤهل التعليمي	ثانوية عامة فما دون	14	%5.7
	دبلوم متوسط	87	%35.4
	بكالوريوس	122	%49.6
	دراسات عليا	23	%9.3
العمر	30 سنة فأقل	64	%26.0
	31-40 سنة	112	%45.5
	41-50 سنة	50	%20.3
	51 سنة فأكثر	20	%8.1
الخبرة	5سنوات فأقل	59	%24.0
	6-10 سنوات	88	%35.8
	11-15 سنة	61	%24.8
	16 سنة فأكثر	38	%15.4
المستوى الوظيفي	مدير إدارة	23	%9.3
	نائب مدير إدارة	47	%19.1
	رئيس قسم	69	%28.1
	رئيس شعبة	107	%43.5

بالنظر إلى الجدول (2) يتضح أن (74.4%) من عينة الدراسة ذكور، في حين جاءت نسبة الإناث (25.6%).

وبالنسبة لمتغير المؤهل التعليمي فإن (49.6%) هم من حملة الشهادة الجامعية الأولى بكالوريوس، كما وجد أن (35.4%) هم من حملة دبلوم متوسط، كما وجد وأن (9.3%) هم من حملة الدراسات العليا، أما ممن هم من حملة الثانوية العامة فما دون فجاءت نسبتهم (5.7%).

وبالنسبة لمتغير العمر فإن غالبية المبحوثين (45.5%) كانوا من الفئة العمرية(31-40 سنة)، وأن (26%) من المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية(30 سنة فأقل)، وأن (20.3%) من المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (41-50 سنة)، في حين أن (8.1%) من المبحوثين تقع أعمارهم في الفئة العمرية (51 سنة فأكثر).

أما فيما يتعلق بمتغير الخبرة فإن معظم المبحوثين (35.8%) كانوا من ذوي فئة الخدمة(من 6-10 سنوات)، بينما كان المبحوثين من ذوي فئة الخدمة (16 سنة فأكثر) أقل فئة بلغت نسبتهم(15.4%).

وبالنسبة لمتغير المستوى الوظيفي فإن(43.5%) من المبحوثين كان مستواهم الوظيفي من فئة " رئيس شعبة"، كما وجد أن (28.1%) منهم كان مستواهم الوظيفي "رئيس قسم"، كما وجد أن (19.1%) منهم كان مستواهم الوظيفي "نائب مدير إدارة"، أما من كان مستواهم الوظيفي من فئة "مدير إدارة" فقد بلغت نسبتهم (9.3%).

4.3 أداة الدراسة :

تمّ تطوير استبانة الدراسة اعتماداً على الإطار النظريّ والدراسات السابقة في الموضوع، وقد تكوّنت الاستبانة من ثلاثة أجزاء: الملحق (أ)

الجزء الأول: ويتضمّن المعلومات المعبّرة عن خصائص عيّنة الدراسة، طبقاً للمتغيّرات الديموغرافية وهي (النوع الاجتماعي، العمر، المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، المؤهل التعليمي).

الجزء الثاني: ويتضمن هذا الجزء فقرات تغطي متغير الدراسة المستقل(استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية) تمّت الاستعانة بها في بناء هذا الجزء من الاستبانة الخاصّة بأبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية من خلال دراسة (الجازي، 2011؛ الزعبي، 2009؛ الحياري، 2007؛ الغويري، 2004؛ الزعبي، 1999) وأجريت عليها التعديلات اللازمة لكي تناسب أهداف الدراسة، وهذه الأبعاد هي: موائمة النظام وتمثله الفقرات (1-7)، جودة المعلومات وتمثله الفقرات (8-13)، الإبداع في العمل وتمثله الفقرات (14-19)، بناء موارد معلومات وتمثله الفقرات (20-26).

الجزء الثالث: يحتوي هذا الجزء على فقرات تغطي متغير الدراسة التابع(الأداء المؤسسي) وتم الاسترشاد في بناء فقرات هذا المتغير بدراسة كل من(الزغيلات،2011؛ الطراونة، 2011؛ العطوي، 2010). وهذه الأبعاد هي: تحقيق الأهداف وتمثله الفقرات (27-31)، العمليات الداخلية وتمثله الفقرات (32-36)، التعلم (37-41)، رضا متلقي الخدمة (42-46). وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert) لقياس إجابات المبحوثين، الذي يحتسب أوزان فقراتها على النحو التالي : (تنطبق دائماً ويمثل 5 درجات)، و(تنطبق غالباً ويمثل 4 درجات)، و(تنطبق أحياناً ويمثل 3 درجات)، و(تنطبق نادراً ويمثل 2 درجة)و(لا تنطبق إطلاقاً ويمثل 1 درجة).

واعتبرت الدراسة مدى المتوسط الحسابي (1-2.49) دالاً على مستوى تصور منخفض، ومن (2.5- 3.49) دالاً على مستوى تصور متوسط، ومن (3.5- 5) دالاً على مستوى تصور مرتفع.

5.3 صدق أداة الدراسة:

لقد تم عرض الاستبانة على (7) محكمين من المختصين في المجال الإداري وأساتذة الإدارة في الجامعات الأردنية للتأكد من صدق الاستبانة وقد تم مراعاة آرائهم والأخذ بملحوظاتهم وتم إعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة، بشكل دقيق يحقق التوازن في مضامين الاستبانة وفقراتها.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

جرى استخراج ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي بصيغته النهائية الكلية، ولكل متغير بجميع أبعاده، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول (3) الآتي:

جدول (3)

قيمة معامل كرونباخ ألفا للاتساق الداخلي لكل بُعد من أبعاد متغيرات الدراسة.

الأداة	الأبعاد	معامل الثبات (كرونباخ ألفا)
	موائمة النظام	0.84
استخدام نظم	جودة المعلومات	0.85
المعلومات	الإبداع في العمل	0.90
الإستراتيجية	بناء موارد معلومات	0.81
الأداء المؤسسي	تحقيق الأهداف	0.88
	العمليات الداخلية	0.91
	التعلم	0.89
	رضا متلقي الخدمة	0.82
	الكلي	0.91

تشير النتائج الواردة في الجدول (3) إلى إن معاملات الثبات لأبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تراوحت بين (0.81-0.90) أما بالنسبة للعامل التابع الأداء المؤسسي فقد تراوحت بين معاملات الثبات (0.82-0.91)، وتعتبر هذه القيم مقبولة لأغراض الدراسة، علما أن نسبة الاتساق الداخلي المقبولة هي(0.60 فما فوق).

7.3 المعالجة الإحصائية:

تستخدم الدراسة برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.16) (Statistical Package For Social Sciences) في معالجة البيانات للإجابة عن فقرات أداة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية الآتية:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.
2- حساب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير المتغير المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.
3- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلة التنبؤ بالمتغير التابع.
4- تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق للمتغيّرات الديموغرافية في تصوّرات المبحوثين إزاء المتغيّر التابع.
5- اختبار معامل تضخم التباين (VIF) (Variance Inflation Factor) واختبار التباين المسموح (Tolerance) للتأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.
6- اختبار معامل الالتواء(Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي(Normal Distributions).
7- كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة.

الفصل الرابع

عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

فيما يأتي عرض نتائج الإحصاء الوصفي للبيانات وهي قيمة المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد الدراسة والفقرات المكونة لكل بعد.

1.4 الإجابة عن أسئلة الدراسة:

الإجابة عن السؤال الأول: ما هو مستوى استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) من وجهة نظر المديرين في مراكز الوزارات الأردنية ؟

جدول (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

تسلسل الفقرات	أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
7-1	موائمة النظام	3.43	0.59	متوسط
13-8	جودة المعلومات	3.34	0.62	متوسط
19-14	الإبداع في العمل	3.57	0.56	مرتفع
26-20	بناء موارد معلومات	3.52	0.58	مرتفع
26-1	**المتوسط الكلي**	3.46	0.55	**متوسط**

يظهر من الجدول(4) أن المتوسط العام لأبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية بلغ(3.46)، و انحراف معياري(0.55)، وهذا يعني استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية بدرجة متوسطة. و بتحليل أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية، يتضح أن بُعد الإبداع في العمل احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.57)، وانحراف معياري(0.56)، يليه بُعد بناء موارد معلومات بمتوسط حسابي بلغ (3.52)، وانحراف معياري (0.58)، يليه بُعد موائمة النظام بمتوسط حسابي بلغ (3.43)، وانحراف معياري (0.59)، وفي المرتبة الأخيرة

جاء بُعد جودة المعلومات بمتوسط حسابي بلغ (3.34)، وانحراف معياري (0.62). تفسر هذه النتيجة على أن هناك اهتمام في استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في مراكز الوزارات الأردنية؛ إذ أنّ المنظمات التي تطبق نظم المعلومات الإستراتيجية في حياتها التنظيمية تكون أكثر فاعلية وأكثر قدرة على تحقيق أهدافها، وأكثر استدامة وأكثر فاعلية عندما تضع أهدافاً تساعد في تطبيق نظم المعلومات الإستراتيجية، وتحدد الوسائل الملائمة لتحقيق الأهداف التي ينبغي معرفتها، وتقوم بمكافأة العاملين على أفكارهم الابتكارية وعلى جهودهم لبناء موارد المعلومات.

وفيما يلي عرض تفصيلي لمدى استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) من وجهة نظر المدراء في مراكز الوزارات الأردنية وهي كما يلي:

أولاً: بعد موائمة النظام:

جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لموائمة النظام كأحد أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
3	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من الحصول على معلومات من البيئة الخارجية.	3.76	0.95	مرتفع
2	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من الارتقاء المستمر بمستويات الأداء.	3.54	1.02	مرتفع
4	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تحقيق أهداف الوزارة بدرجة عالية.	3.44	1.02	مرتفع
1	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة الاستفادة من المعلومات المخزنة لتطوير مهارات العاملين فيها.	3.39	1.03	متوسط
5	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من التكيف مع البيئة الداخلية.	3.33	1.04	متوسط
7	لدى الوزارة برامج مخططة للحصول على المعلومات الإستراتيجية.	3.29	1.05	متوسط
6	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من التكيف مع البيئة الخارجية.	3.28	1.06	متوسط
1-7	**المتوسط الكلي**	3.43	0.59	**متوسط**

يشير الجدول (5) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات موائمة النظام كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.43) والانحراف المعياري (0.59)، أما على مستوى الفقرات فقد كانت تصورات أفراد عينة الدراسة متوسط.

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (3) التي تنص على "يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من الحصول على معلومات من البيئة الخارجية"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.76) وانحراف معياري (0.95)، بينما احتلت الفقرة (6) التي تنص على "يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من التكيف مع البيئة الخارجية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.28) وانحراف معياري (1.06).

ثانياً: بعد جودة المعلومات:

جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لجودة المعلومات كأحد أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
10	تلتزم الوزارة في تقديم خدماتها في نظام المعلومات الإستراتيجية بما تعد به في الوقت المحدد فعلاً.	3.47	1.02	متوسط
9	تقدم الوزارة خدماتها في نظام المعلومات الإستراتيجية وفق المواصفات التي يحددها المستخدم للنظام.	3.44	1.03	متوسط
12	يشعر المستخدم لنظام المعلومات في الوزارة بالثقة في تعاملاته مع المعلومات	3.37	1.00	متوسط
11	يشعر المستخدم لنظام المعلومات في الوزارة بالأمان في التعامل مع المعلومات	3.30	1.03	متوسط
13	تبدو التسهيلات المادية (المكان، المكاتب، المساحة) لنظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة ملاءمة.	3.25	1.04	متوسط
8	تخضع المعدات المستخدمة في نظام المعلومات في الوزارة لصيانة دورية.	3.22	1.06	متوسط
13-8	**المتوسط الكلي**	3.34	0.62	متوسط

يشير الجدول (6) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات جودة المعلومات كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.34) والانحراف المعياري (0.62)، أما

على مستوى الفقرات فقد كانت تصورات أفراد عينة الدراسة متوسط.

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (3) التي تنص على "تلتزم الوزارة في تقديم خدماتها في نظام المعلومات الإستراتيجية بما تعد به في الوقت المحدد فعلاً"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (1.02)، بينما احتلت الفقرة (8) التي تنص على "تخضع المعدات المستخدمة في نظام المعلومات في الوزارة لصيانة دورية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (1.06).

ثالثاً: بعد الإبداع في العمل:

جدول (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للإبداع في العمل كأحد أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
15	أشعر بان المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة ذات أهمية كبيرة في إيجاد طرق جديدة لتنفيذ العمل.	3.69	0.94	مرتفع
14	يوفر نظام المعلومات الإستراتيجي للعاملين تنفيذ أفكار تتسم بمخاطرة عالية.	3.66	0.96	مرتفع
19	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة المعلومات أينما نحتاجها.	3.63	0.97	مرتفع
16	يوفّر نظام المعلومات في الوزارة معلومات تتفق مع احتياجات المستخدم المتوقعة.	3.57	0.98	مرتفع
18	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة تجربة أفكار وطرق جديدة لحل المشاكل.	3.50	0.99	مرتفع
17	تساهم المعلومات التي يتيحها نظام المعلومات الإستراتيجية في تقليل أخطاء العمل.	3.36	1.03	متوسط
14-19	**المتوسط الكلي**	3.57	0.56	مرتفع

يشير الجدول (7) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات الإبداع في العمل كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.57) والانحراف المعياري (0.56).

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (15) التي تنص على "أشعر بان المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة ذات أهمية كبيرة في إيجاد طرق جديدة لتنفيذ العمل"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.69) وانحراف معياري

(0.94)، بينما احتلت الفقرة (17) التي تنص على " تساهم المعلومات التي يتيحها نظام المعلومات الإستراتيجية في تقليل أخطاء العمل" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.36) وانحراف معياري (1.03).

رابعاً: بعد بناء موارد معلومات:

جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لبناء موارد معلومات كأحد أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
22	يسّهل نظام المعلومات الإستراتيجي عملية انجاز المعاملات في الوزارة.	3.64	0.96	مرتفع
24	يوّظف نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة أجهزة وبرمجيات حديثة.	3.63	0.97	مرتفع
21	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة معلومات متجددة.	3.56	0.99	مرتفع
23	تمتلك الوزارة أساليب حديثة للحصول على البيانات اللازمة لها.	3.52	1.00	مرتفع
20	يسّهل على العاملين في الوزارة التعامل مع برمجيات نظم المعلومات الإستراتيجية المتواجدة فيها.	3.48	1.01	متوسط
25	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة متخذ القرار من تحسين عمليات اتخاذ القرارات.	3.43	1.02	متوسط
26	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي المستخدمين من الاستفادة من المعلومات بعد أن يتم استخدامها.	3.39	1.04	متوسط
20-26	**المتوسط الكلي**	3.52	0.58	مرتفع

يشير الجدول (8) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بناء موارد معلومات كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.52) والانحراف المعياري (0.58).

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (15) التي تنص على "يسّهل نظام المعلومات الإستراتيجي عملية انجاز المعاملات في الوزارة"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.96)، بينما احتلت الفقرة (26) التي تنص على "يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي المستخدمين من الاستفادة من المعلومات بعد أن يتم

استخدامها" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.39) وانحراف معياري (1.04).

الإجابة عن السؤال الثاني: ما مستوى الأداء المؤسسي (تحقيق الأهداف، التعلم، العمليات الداخلية، رضا متلقي الخدمة) من وجهة نظر المدراء في مراكز الوزارات الأردنية؟

جدول (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لمستوى الأداء المؤسسي

تسلسل الفقرات	أبعاد الأداء المؤسسي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
31-27	تحقيق الأهداف	3.61	0.55	مرتفع
36-32	العمليات الداخلية	3.56	0.58	مرتفع
41-37	التعلم	3.68	0.54	مرتفع
46-42	رضا متلقي الخدمة	3.30	0.61	مرتفع
46-27	**المتوسط الكلي**	3.55	0.55	مرتفع

يظهر من الجدول(9) أن المتوسط العام لأبعاد الأداء المؤسسي بلغ(3.55)، وهذا يعني مستوى الأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية بدرجة مرتفعة. وبتحليل أبعاد الأداء المؤسسي، يتضح أن بُعد التعلم احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وانحراف معياري(0.54)، يليه بُعد تحقيق الأهداف بمتوسط حسابي بلغ (3.61)، وانحراف معياري (0.55)، يليه بُعد العمليات الداخلية بمتوسط حسابي بلغ (3.56)، وانحراف معياري (0.58)، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد رضا متلقي الخدمة بمتوسط حسابي بلغ (3.30)، وانحراف معياري (0.61). وتفسر هذه النتيجة على اهتمام الوزارات الأردنية بالأداء المؤسسي والحرص على مواكبة المتغيرات وتأتي هذه العناية بالأداء المؤسسي في إطار الاتجاه العام للعناية بعمليات التدريب والتطوير والتركيز على عملية تحقيق الأهداف الذي من شأنها أن يستوعب كل المتغيرات التي تقوم بها الوزارات والتي تشهد تغيرات كبيرة تتطلب منافسة ومستوى عال من الفعالية للأفراد العاملين في مختلف الإدارات وفي إدارات الموارد البشرية بالذات. وفيما يلي عرض

تفصيلي لمستوى الأداء المؤسسي كما يراها المدراء في الوزارات الأردنية وهي كما يلي:

أولاً: بعد تحقيق الأهداف:

جدول (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لتحقيق الأهداف كأحد أبعاد الأداء المؤسسي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
29	تحظى جميع الأهداف التي تتبناها الوزارة بقبول الموظفين إليها.	3.87	0.91	مرتفع
30	تعتمد الوزارة إستراتيجية الترابط بين الأهداف الفرعية والرئيسية.	3.81	0.93	مرتفع
27	تعمل الوزارة على وضع الأهداف المحددة والقابلة للتطبيق.	3.57	0.98	مرتفع
31	تعتبر الوزارة المشاركة القاعدة الأساسية في وضع الأهداف الأساسية وفي بلورة الأهداف الجديدة.	3.52	0.99	مرتفع
28	هناك تطابق مدروس بين أهداف الوزارة وأهداف موظفيها.	3.26	1.03	متوسط
27-31	**المتوسط الكلي**	3.61	0.55	مرتفع

يشير الجدول (10) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير تحقيق الأهداف كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.61) والانحراف المعياري (0.55).

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (29) التي تنص على "تحظى جميع الأهداف التي تتبناها الوزارة بقبول الموظفين إليها"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.87) وانحراف معياري (0.91)، بينما احتلت الفقرة (28) التي تنص على "هناك تطابق مدروس بين أهداف الوزارة وأهداف موظفيها" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.26) وانحراف معياري (1.03).

ثانياً: بعد العمليات الداخلية :

جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للعمليات الداخلية كأحد أبعاد الأداء المؤسسي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
36	تهتم الوزارة بالمعلومات الراجعة من متلقي الخدمة لاستخدامها في عمليات التشغيل الداخلية.	3.74	0.93	مرتفع
32	تركز الوزارة على إتباع منهجية التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.	3.62	0.96	مرتفع
33	يتم توزيع العمل بين الموظفين في الوزارة حسب الاختصاص وبعدالة نسبية.	3.56	0.99	مرتفع
35	تساعد بيئة العمل الداخلية الموظفين في الوزارة على الابتكار والابداع في أعمالهم.	3.48	0.97	متوسط
34	يوجد تنسيق تام بين الوحدات الفرعية المختلفة للوزارة لإنجاز المهام المطلوبة.	3.41	1.02	متوسط
32-36	**المتوسط الكلي**	3.56	0.58	مرتفع

يشير الجدول (11) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير العمليات الداخلية كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.56) والانحراف المعياري (0.58). كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (36) التي تنص على " تهتم الوزارة بالمعلومات الراجعة من متلقي الخدمة لاستخدامها في عمليات التشغيل الداخلية"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.74) وانحراف معياري (0.93)، بينما احتلت الفقرة (34) التي تنص على "يوجد تنسيق تام بين الوحدات الفرعية المختلفة للوزارة لإنجاز المهام المطلوبة" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.41) وانحراف معياري (1.02).

ثالثاً: بعد التعلم :

جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين للتعلم كأحد أبعاد الأداء المؤسسي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
39	تعمل الوزارة على الاستفادة من تجارب المؤسسات الناجحة.	3.73	0.94	مرتفع
40	تعمل الوزارة على وضع الخطط والمشاريع لتنمية وتطوير أعمالها وتبسيط إجراءاتها.	3.72	0.96	مرتفع
41	يساعد الهيكل التنظيمي في الوزارة الموظفين في التطوير والتعلم.	3.69	0.97	مرتفع
38	تهتم الوزارة باستمرار بالأفكار الجديدة والمتطورة التي تخدم تطوير العمل.	3.67	0.97	مرتفع
37	تقدم الوزارة الحوافز التشجيعية للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية.	3.60	0.99	مرتفع
37-41	**المتوسط الكلي**	3.68	0.54	مرتفع

يشير الجدول (12) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير التعلم كانت مرتفعة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.68) والانحراف المعياري (0.54).

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (39) التي تنص على "تعمل الوزارة على الاستفادة من تجارب المؤسسات الناجحة"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.94)، بينما احتلت الفقرة (37) التي تنص على " تقدم الوزارة الحوافز التشجيعية للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.60) وانحراف معياري (0.99).

رابعاً: بعد رضا متلقي الخدمة :

جدول (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات المبحوثين لرضا متلقي الخدمة كأحد أبعاد الأداء المؤسسي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
44	تضع الوزارة برامج في المسؤولية الاجتماعية والبيئية في منطقة العمل لتحقيق رضا الجمهور	3.38	1.01	متوسط
43	تركز الوزارة على الوفاء بالجودة لتحقيق مطالب الجمهور	3.34	1.02	متوسط
46	توجد في الوزارة وحدة لدراسة متطلبات وشكاوى الجمهور تقوم بدراسة حاجات ورغبات وانتقادات الجمهور	3.29	1.02	متوسط
45	تعتمد الوزارة على رأي متلقي الخدمة(الجمهور) كأولوية لأداء لأعمالها	3.26	1.03	متوسط
42	تعمل الوزارة على المحافظة على السمعة والعلاقة الايجابية مع الجمهور	3.21	1.06	متوسط
42-46	**المتوسط الكلي**	3.30	0.61	متوسط

يشير الجدول (13) إلى أن تصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متغير رضا متلقي الخدمة كانت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.30) والانحراف المعياري (0.61).

كما يشير الجدول كذلك إلى أن الفقرة (44) التي تنص على " تضع الوزارة برامج في المسؤولية الاجتماعية والبيئية في منطقة العمل لتحقيق رضا الجمهور"، جاءت بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (1.01)، بينما احتلت الفقرة (42) التي تنص على "تعمل الوزارة على المحافظة على السمعة والعلاقة الايجابية مع الجمهور" المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (1.06).

4. 2 اختبار الفرضيات :

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، قام الباحث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار،

وذلك على النحو التالي: تم التأكد من عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factory)(VIF) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التباين(VIF) للقيمة(10) وقيمة اختبار التباين المسموح(Tolerance) أكبر من(α≤0.05)وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي(Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء(Skewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن(1).

جدول رقم (14)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

الأبعاد الفرعية	VIF	Tolerance	Skewness
موائمة النظام	1.252	0.798	0.206
جودة المعلومات	1.147	0.872	0.014
الإبداع في العمل	1.058	0.945	0.285
بناء موارد معلومات	1.344	0.744	0.841

نلاحظ من الجدول(14) أن قيم اختبار معامل تضخم التباين(VIF) لجميع المتغيرات تقل عن(10) وتتراوح بين(1.058- 1.252)، وأن قيم اختبار التباين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(.945-.744)، وهي أكبر من(0.05) ويعد هذا مؤشراً على عدم وجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء(Skewness)، حيث كانت القيم أقل من (1) وتراوحت بين(0.014-0.841).

أما بخصوص صلاحية النموذج فالجدول رقم (15) يوضح ذلك :

جدول رقم (15)

نتائج تحليل التباين للإنحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
تحقيـــــق الأهـــــداف	(4، 324)	0.32	51.84	0.000
العمليات الداخلية	(4، 324)	0.22	22.90	0.000
التعلم	(4، 324)	0.20	20.76	0.000
رضا متلقي الخدمة	(4، 324)	0.31	35.85	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α ≤0.05)

يوضح الجدول (15) صلاحية نموذج اختبار فرضيات الدراسة، ونظراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية على مستوى دلالة (α≤0.05) ودرجات حرية (4، 324)، حيث أن أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية مجتمعة قد فسرت من التباين الكلي في كل من بُعد(تحقيـــــق الأهـــــداف، العمليات الداخلية، التعلم، رضا متلقي الخدمة) وجميع ذلك يؤكد دور وأثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في تفسير الأبعاد التابعة للأداء الوظيفي. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في تحسين الأداء المؤسسي (تحقيـــــق الأهـــــداف، العمليات الداخلية، التعلم، رضا متلقي الخدمة) في الوزارات الأردنية .

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(16) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (16)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في الأداء المؤسسي

البُعد المستقل	معامل التحديد R^2	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار		1.646	.145		11.323	.000
موائمة النظام		.036	.027	.058	1.325	.186
جودة المعلومات	0.501	.048	.043	.047	1.117	.265
الإبداع في العمل		.085	.026	.130	3.210	.001
بناء موارد معلومات		.362	.026	.625	13.726	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α ≤0.05)

أن يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (16)، ومن متابعة قيم اختبـــار(t) الأبعاد الفرعية (الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في تحسين الأداء المؤسسي في مراكز الوزارات الأردنية، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كمـــا تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مـــســـتوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغـــة (13.726، 3.210) علـــى التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05).

ومما سبق يقتضي ما يلي : رفض الفرضية الصفرية جزئياً التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لتطبيق أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات،)، في تحسين الأداء المؤسسي (تحقيـــــق الأهـــــداف، العمليات الداخلية، التعلم، رضا متلقي الخدمة) في مراكز الوزارات الأردنية .

جدول رقم (17)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالأداء المؤسسي من خلال أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت		1.861	21.837	000.
الإبداع في العمل	0.48	.385	16.467	*000
بناء موارد معلومات	0.495	.082	3.092	*.002

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.05≥ α)

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في تحسين الأداء المؤسسي في جدول(17) ويتضح من الجدول (17) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد الإبداع في العمل قد فسر ما مقداره(48%) من التباين الكلي في الأداء المؤسسي، وفسر بعد(بناء موارد معلومات) ما نسبته (49.5%) التباين الكلي في الأداء المؤسسي .

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) لتطبيق أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في تحقيـــق الأهـــداف كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي .

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(18) يبين نتـــائج التحليل:

جدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الأهداف

البُعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	1.438	.268		5.372	.000
موائمة النظام	-.175	.050	-.170	-3.492	*.001
جودة المعلومات	.116	.079	.068	1.460	.145
الإبداع في العمل	.159	.049	.146	3.266	*.001
بناء موارد معلومات	.584	.049	.605	12.031	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (18)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن الأبعاد الفرعية (موائمة النظام، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في تحقيـــق الأهـــداف، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (-3.492، 12.031، 3.266) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). **ومما سبق يقتضي ما يلي**: رفض الفرضية الصفرية جزئياً التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في تحقيـــق الأهـــداف كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي .

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التـــدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدا في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظـــام، جـــودة المعلومـــات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في تحقيـــق الأهـــداف كبعد من أبعـــاد الأداء المؤسسي، والجدول (19) يبين ذلك:

جدول رقم (19)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بتحقيـــق الأهـــــداف من خلال أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد التراكمي	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		1.691	8.297	.000
موائمة النظام	0.285	.600	12.684	.000
موائمة النظام وجودة المعلومات	0.307	-.162	-3.283	.001
موائمة النظام وجودة المعلومات والإبداع في العمل وبناء موارد معلومات	0.316	.154	3.178	.002

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من الجدول (19) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، حيث فسر بعد موائمة النظام ما مقداره (28.5%) من التباين الكلي في تحقيـــق الأهـــــداف، فسر بعدي (موائمة النظام وجودة المعلومات) ما نسبته (30.7%) التباين الكلي في تحقيـــق الأهـــــداف، وفسرت المتغيرات (موائمة النظام وجودة المعلومات والإبداع في العمل وبناء موارد معلومات) ما مقداره(31.6%) من التباين في المتغير التابع.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي. لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(20) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في العمليات الداخلية

البُعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	1.404	.214		6.560	.000
موائمة النظام	.134	.040	.184	3.351	*.001
جودة المعلومات	.037	.063	.030	.579	.563
الإبداع في العمل	.145	.039	.189	3.743	*.000
بناء موارد معلومات	.185	.039	.271	4.760	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq$0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (20)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن الأبعاد الفرعية (موائمة النظام، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في العمليات الداخلية، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والظاهرة في الجدول، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي .

جدول رقم (21)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي " Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالعمليات الداخلية من خلال أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالةt
الثابت		1.484	9.131	.000
بناء موارد معلومات	0.160	.190	5.033	.000
الإبداع في العمل وبناء موارد معلومات	0.191	.144	3.718	.000
موائمة النظام و الإبداع في العمل وبناء موارد معلومات	0.218	.138	3.508	.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq$0.05)

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي والجدول (21) يبين ذلك.

ويتضح من الجدول (21) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد بناء موارد معلومات فسر ما مقداره(16%) من التباين الكلي في بعد العمليات الداخلية كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، وفسر بعدي (الإبداع في العمل وبناء موارد معلومات) ما نسبته (19.1%) التباين الكلي في بعد العمليات الداخلية، وفسرت الأبعاد (موائمة النظام والإبداع في العمل وبناء موارد معلومات) ما مقداره(218%) من التباين في بعد العمليات الداخلية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \le 0.05$)، لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي. لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(22) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في التعلم

البُعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	1.889	.216		8.762	.000
موائمة النظام	.051	.040	.070	1.254	.211
جودة المعلومات	-.043	.064	-.036	-.680	.497
الإبداع في العمل	.075	.039	.098	1.923	*.005
بناء موارد معلومات	.270	.039	.397	6.900	*.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \le 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (22)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن الأبعاد الفرعية (الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (1.923، 6.900) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05)، لتطبيق أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي.

جدول رقم (23)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالتعلم من خلال أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		2.09	*23.75	0.000
بناء موارد معلومات	0.186	0.297	*8.77	0.000
الإبداع في العمل	0.190	0.254	*3.151	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.05≥ α)

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي والجدول (23) يبين ذلك.

ويتضح من الجدول (23) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد بناء موارد معلومات فسر ما مقداره(18.6%) من التباين الكلي في بعد التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، وفسر بعدي (الإبداع في العمل وبناء موارد معلومات) ما نسبته (19%) التباين الكلي في بعد التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، جودة المعلومات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في رضا متلقي الخدمة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(24) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في رضا متلقي الخدمة

البُعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	1.854	.261		7.116	.000
موائمة النظام	.135	.049	.143	2.756	5.00
جودة المعلومات	.083	.077	.054	1.080	.281
الإبداع في العمل	-.040	.047	-.041	-.854	.394
بناء موارد معلومات	.409	.047	.464	8.661	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α ≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (24)، ومن متابعة قيم اختبار(t) أن الأبعاد الفرعية (موائمة النظام، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في تحقيق رضا متلقي الخدمة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، بدلالة معاملات(Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والظاهرة بالجدول، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). **ومما سبق يقتضي ما يلي:** رفض الفرضية الصفرية جزئياً التي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لتطبيق أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظام، بناء

موارد معلومات)، في رضا متلقي الخدمة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي.

جدول رقم (25)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ برضا متلقي الخدمة من خلال أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	B	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		1.932	11.903	.000
بناء موارد معلومات	.283	.412	9.173	.000
موائمة النظام بناء موارد معلومات	.302	.145	3.021	.003

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

وتم إجراء تحليل الانحــدار المتعــدد التــدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، الذي يمثل أثر أبعاد استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية (موائمة النظــام، جــودة المعلومــات، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات)، في رضا متلقي الخدمة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي . والجدول (25) يبين ذلك.

ويتضح من الجدول (25) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد بناء موارد معلومات قد فسر ما مقداره(28.3%) من التباين الكلي في بعد رضا متلقي الخدمة، وفسرت الأبعاد (موائمة النظام وبناء موارد معلومات) ما نسبته (30.2%) التباين الكلي في بعد رضا متلقي الخدمة .

الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية في الوزارات الأردنية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة).

الجدول (26)

تحليل التباين(One Way Anova) لتصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير المستقل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(F)	مستوى الدلالة
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	(3، 342)	16.128	5.376	*5.36	0.001
	داخل المجموعات		242.641	1.003		
العمر	بين المجموعات	(3، 342)	9.603	3.201	*3.109	0.027
	داخل المجموعات		249.165	1.030		
الخبرة	بين المجموعات	(3، 342)	12.009	4.003	*3.93	0.009
	داخل المجموعات		246.759	1.020		
المستوى الوظيفي	بين المجموعات	(3، 342)	8.141	2.714	1.957	0.102
	داخل المجموعات		250.627	0.733		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.05≥ α)

أولاً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير "المؤهل التعليمي".

أشارت النتائج في الجدول (26) أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (المؤهل التعليمي) في تصورات العاملين نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية حيث وجدت أن قيمة (F=5.36) ومستوى الدلالة (α=0.001) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى لمتغير المؤهل التعليمي.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(26) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة

(دراسات عليا) (3.68)، أما متوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ(3.28) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي الدراسات العليا، وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الثانية(دبلوم كلية مجتمع) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(دراسات عليا)(3.68)، أما متوسط الفئة الثانية(دبلوم كلية مجتمع) فقد بلغ(3.36) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي الدراسات العليا، وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (بكالوريوس) ومتوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) حيث بلغ متوسط الفئة الثالثة(بكالوريوس)(3.54) أما متوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ(3.28) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي بكالوريوس. وما يفسر هذه النتيجة أنه كلما زاد مؤهل الفرد العلمي أصبح أكثر دراية وإدراكاً لأهمية استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية.

الجدول رقم (27)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية حسب متغير المؤهل التعليمي

فئات المؤهل التعليمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوية عامة فما دون	3.28	-	-	*0.26	*0.40
دبلوم متوسط	3.36	-	-	-	*0.32
بكالوريوس	3.54	-	-	-	-
دراسات عليا	3.68	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α ≤0.05)

ثانياً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير تبعاً لمتغير "العمر":

أشارت النتائج في الجدول (26) أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (العمر) في تصورات العاملين نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية حيث وجدت أن قيمة (F=3.109) ومستوى الدلالة (α =0.027) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى

دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى لمتغير العمر.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(28) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى(30 سنة فأقل) (3.24)، أما متوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) فقد بلغ(3.89) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر). ويمكن تفسير تلك النتيجة أنه كلما زاد عمر الموظف زادت تبعاً لذلك خبراته وأصبح أكثر علماً ودراية بأهمية استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية، الأمر الذي يؤهله للتعامل مع المتطلبات التي تلبي استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية.

الجدول رقم (28)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-50 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.24	-	-	-	*0.65
31-40 سنة	3.40	-	-	-	-
41-50 سنة	3.60	-	-	-	-
51 سنة فأكثر	3.89	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

ثالثاً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير "مدة الخدمة".

أشارت النتائج في الجدول (27) أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (مدة الخدمة) في تصورات العاملين نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية حيث

وجدت أن قيمة (F=3.93) ومستوى الدلالة (α =0.009) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى لمتغير مدة الخدمة .

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(29) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (16 سنة فأكثر) (3.86)، أما متوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) فقد بلغ(3.20) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر). وما يفسر تلك النتيجة أنه كلما زادت سنوات الخبرة يصبح الموظف أكثر علماً بأهمية المعرفة، فتزاد ثقته واعتماده على نفسه فتزاد معرفته بمتطلبات استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية.

الجدول رقم (29)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية حسب متغير الخبرة

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	5سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5سنوات فأقل	3.20	-	-	-	*0.66
6 -10 سنوات	3.46	-	-	-	-
11-15 سنة	3.40	-	-	-	-
16 سنة فأكثر	3.86		-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α ≤0.05)

رابعاً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير "المستوى الوظيفي".

أشارت النتائج في الجدول (26) أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (المسمى الوظيفي) في تصورات المديرين نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية

حيث وجدت أن قيمة (F=1.957) ومستوى الدلالة (α =0.102) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

خامساً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير "النوع الاجتماعي":

تشير النتائج في الجدول(30) إلى أنه يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً (النوع الاجتماعي) وذلك بسبب ارتفاع قيمة (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية، وبلغت قيمة (t=2.683) ومستوى الدلالة (α=0.009) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعزى لمتغير النوع الاجتماعي. ويبين الجدول أيضاً أن الفروق بالنسبة للنوع الاجتماعي كانت لصالح الذكور بدليل ارتفاع متوسطهم الحسابي حيث بلغ متوسط إجابة الذكور(3.55)، ومتوسط إجابة فئة الإناث (3.11).

الجدول (30)

نتائج تحليل اختبار(t) لتصورات المبحوثين لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير	فئات المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	3.55	0.51	*2.683	0.009
	أنثى	3.11	0.63		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.05≥ α)

الفرضية الرئيسية الثانية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) للأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، المستوى الوظيفي، مدة الخدمة).

الجدول (31)

تحليل التباين(One Way Anova) لتصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية

المتغير المستقل	مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة(F)	مستوى الدلالة
المؤهل التعليمي	بين المجموعات	(3، 342)	19.477	6.492	*6.77	0.000
	داخل المجموعات		231.953	0.958		
العمر	بين المجموعات	(3، 342)	15.364	5.121	*5.517	0.001
	داخل المجموعات		220.950	0.928		
الخبرة	بين المجموعات	(3، 342)	18.395	6.132	*6.697	0.000
	داخل المجموعات		217.919	0.916		
المسمى الوظيفي	بين المجموعات	(3، 342)	6.838	2.279	1.766	0.136
	داخل المجموعات		229.476	0.671		

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α ≤0.05)

أولاً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تبعاً لمتغير "المؤهل التعليمي".

أشارت النتائج في الجدول (31) أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (المؤهل التعليمي) في تصورات العاملين نحو الأداء المؤسسي حيث وجدت أن قيمة (F=6.77) ومستوى الدلالة (α =0.000) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في مراكز الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المؤهل التعليمي.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شيفه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(32) أن

هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي (الدراسات العليا) ومتوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة(دراسات عليا)(3.82)، أما متوسط الفئة الأولى(ثانوية عامة فما دون) فقد بلغ(3.23) ولصالح المبحوثين ذوي المؤهل التعليمي الدراسات العليا.

الجدول رقم (32)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لسياسات إدارة الموارد البشرية حسب متغير المؤهل التعليمي

فئات المؤهل التعليمي	المتوسط الحسابي	ثانوية عامة فما دون	دبلوم متوسط	بكالوريوس	دراسات عليا
ثانوية عامة فما دون	3.23	-	-	-	*0.59
دبلوم متوسط	3.36	-	-	-	-
بكالوريوس	3.75	-	-	-	-
دراسات عليا	3.82	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.05≥ α)

ثانياً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تبعاً لمتغير تبعاً لمتغير "العمر":

أشارت النتائج في الجدول (31) أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (العمر) في تصورات العاملين نحو الأداء المؤسسي حيث وجدت أن قيمة (F=5.517) ومستوى الدلالة (α =0.001) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تعزى لمتغير العمر.

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(33) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى(30 سنة فأقل)

(3.33)، أما متوسط الفئة الرابعة(51 سنة فأكثر) فقد بلغ(4.00) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي الأعمار(30 سنة فأقل) ومتوسط الفئة الثالثة(41-50 سنة) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى(30 سنة فأقل) (3.33)، أما متوسط الفئة الثالثة(41-50 سنة) فقد بلغ(3.82) ولصالح المبحوثين ذوي الأعمار(51 سنة فأكثر).

الجدول رقم (33)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية للأداء المؤسسي تبعاً لمتغير العمر

فئات العمر	المتوسط الحسابي	30 سنة فأقل	31-40 سنة	41-50 سنة	51 سنة فأكثر
30 سنة فأقل	3.33	-	-	*0.49	*0.67
31-40 سنة	3.47	-	-	-	-
41-50 سنة	3.82	-	-	-	-
51 سنة فأكثر	4.00	-	-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

ثالثاً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تبعاً لمتغير "مدة الخدمة ".

أشارت النتائج في الجدول (31) أنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير (مدة الخدمة) في تصورات العاملين نحو الأداء المؤسسي حيث وجدت أن قيمة (F=6.697) ومستوى الدلالة (α =0.000) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). مما يقتضي رفض الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. وقبول الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تعزى لمتغير مدة الخدمة .

ويعزز ذلك نتائج اختبار شفيه للمقارنات البعدية حيث يبين الجدول(34) أن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (16 سنة

فأكثر) (3.98)، أما متوسط الفئة الأولى(5سنوات فأقل) فقد بلغ(3.24) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر). وأن هنالك مصادر فروق بين متوسطات إجابات المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر) ومتوسط الفئة الثانية(6-10سنوات) حيث بلغ متوسط الفئة الرابعة (16 سنة فأكثر) (3.98)، أما متوسط الفئة الثانية(6-10سنوات) فقد بلغ(3.44) ولصالح المبحوثين ذوي سنوات الخبرة(16 سنة فأكثر)

الجدول رقم (34)

نتائج تحليل اختبار شيفه للمقارنات البعدية بين المتوسطات الحسابية لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية حسب متغير الخبرة

فئات الخبرة	المتوسط الحسابي	5سنوات فأقل	6-10 سنوات	11-15 سنة	16 سنة فأكثر
5سنوات فأقل	3.24	-	-	-	*0.74
6 -10 سنوات	3.44	-	-	-	*0.54
11-15 سنة	3.67	-	-	-	-
16 سنة فأكثر	3.98		-	-	-

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (0.05≥ α)

رابعاً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تبعاً لمتغير "المسمى الوظيفي".

أشارت النتائج في الجدول (31) أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير(المسمى الوظيفي) في تصورات العاملين نحو الأداء المؤسسي حيث وجدت أن قيمة (F=1.766) ومستوى الدلالة (α =0.136) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

خامساً: الفروق في تصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تبعاً لمتغير "النوع الاجتماعي":

أشارت النتائج في الجدول (35) أنه لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير(النوع الاجتماعي) في تصورات العاملين نحو الأداء المؤسسي حيث وجدت أن قيمة (t= 0.313) ومستوى الدلالة (α =0.735) وهذه النتيجة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05). مما يقتضي قبول الفرضية العدمية فيما يتعلق بهذا المتغير. ورفض الفرضية البديلة والتي تنص على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتصورات المديرين في الوزارات الأردنية نحو الأداء المؤسسي تعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

الجدول (35)

نتائج تحليل اختبار(t) لتصورات المبحوثين للأداء المؤسسي تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي

المتغير	فئات المتغير	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة
النوع الاجتماعي	ذكر	3.56	0.53	*0.313	0.735
	أنثى	3.51	0.64		

* غير دالة إحصائياً على مستوى (α≤0.05)

2.4 مناقشة النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية، وفيما يلي مناقشتها:

1. دلت النتائج أن استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية بدرجة متوسطة. وأن بُعد الإبداع في العمل احتل المرتبة الأولى، يليه بُعد بناء موارد معلومات، يليه بُعد موائمة النظام، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد جودة المعلومات. وتفسر هذه النتيجة على أن استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية سوف يساعد على تسهيل الإجراءات الإدارية، ويزيد الكفاءة لدى العاملين فيها، ويحسن المخرجات، ويوفر الوقت، والمال. وذلك من خلال توفر التجهيزات والمعدات اللازمة لاستخدام هذا المفهوم، وتوفر أخصائيين، والبنية المعلوماتية اللازمة، وتوفر المعدات والتجهيزات اللازمة من موارد بشرية مؤهلة، وخطط إستراتيجية واضحة، وقاعدة بيانات واسعة ومهيأة. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية، حيث تضمن التكامل وتزيل التناقض بين المعلومات التي يحصل عليها متخذ القرار

من المصادر الخارجية وتلك التي يحصل عليها من المصادر الداخلية، وأنها تزود المنظمة بالأساليب التي تُمكّنها من رسم الخطط اللازمة لتعزيز أساليب الاتصال الإداري فيها لتحقيق الأهداف الرئيسية والثانوية عن طريق استخدام الموارد البشرية والمعلومات. كما تفسر هذه النتيجة على أن التطبيق الأمثل لنظم المعلومات الإستراتيجية يؤدي إلى تقليل الأعمال الصعبة والتخفيض من الجهد المبذول في أداء العمل، والحصول على المعلومات أينما يتم احتياجها، والقدرة على الوصول إلى المعلومات القيمة التي تساعد في صنع القرارات، وتقليل زمن التنقيب عن المعلومات، والقدرة على إعادة استخدام المعلومات، وقدرة الفرد على إنجاز عمل معقد، والقدرة على تحليل المعلومات، والقدرة على مداخلة عمليات متعددة في عملية واحدة، وعمل عدد كبير من الأفراد العاملين معاً بينما يكون لهم حضور في مواقع مختلفة، وتقليل خطوات تنفيذ العمليات، وزيادة درجة التعاون بين فرق العمل. وأن تكامل هذه النظم يهدف إلى فهم أعمق وتفسير أدق لاستخدام نظم المعلومات الإستراتيجية. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة (الجازي، **2011**) ودراسة (الزعبي، 2009) ودراسة (الغويري، 2004) ودراسة (الزعبي، 1999)

2. دلت النتائج أنّ مستوى الأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية بدرجة مرتفعة. وأن بُعد التعلم احتل المرتبة الأولى، يليه بُعد تحقيق الأهداف، يليه بُعد العمليات الداخلية، وفي المرتبة الأخيرة جاء بُعد رضا متلقي الخدمة. ومعنى ذلك أن تحقيق الأهداف في الوزارات المبحوثه يعد الغاية التي من أجلها تعمل كوادرها على تنفيذ الخطط والسياسات وحل مشاكل العمل. تلاه بعد العمليات التشغيلية الداخلية والذي يتقرر بموجبه مستوى العائد على الاستثمار في القوى البشرية في الوزارات المبحوثة ويتمثل في الأداء وجودته ونوعيته بهدف تحقيق أهداف تلك الوزارات. وجاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بعد التعلم والنمو وهذا معناه قيام إدارات الوزارات المبحوثة بالتعامل مع المستجدات البيئية والاستفادة من الفرص وتجاوز التهديدات

البيئية بأسلوب التعلم التنظيمي في حل المشاكل والعمل على تحديث السبل التكنولوجيا بما يتواكب مع المستجدات الحاصلة في البيئة الخارجية. وتفسر هذه النتيجة على اهتمام الوزارات الأردنية بالأداء المؤسسي والحرص على مواكبة المتغيرات وتأتي هذه العناية بالأداء المؤسسي في إطار الاتجاه العام للعناية بعمليات التدريب والتطوير والتركيز على عملية تحقيق الأهداف الذي من شأنها أن يستوعب كل المتغيرات التي تقوم بها الوزارات والتي تشهد تغيرات كبيرة تتطلب منافسة ومستوى عال من الفعالية للأفراد العاملين في مختلف الإدارات وفي إدارات الموارد البشرية بالذات. واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع ما جاءت به دراسة (الجازي، 2011) ودراسة (الزعبي، 2009) ودراسة (الغويري، 2004) ودراسة (الزعبي، 1999)

3. دلت النتائج أن الأبعاد الفرعية (الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في تحسين الأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية، وإن بعد الإبداع في العمل قد فسر ما مقداره(48%) من التباين الكلي في الأداء المؤسسي، وفسر بعد(بناء موارد معلومات) ما نسبته (49.5%) التباين الكلي في الأداء المؤسسي . ويمكن تفسير هذه النتيجة كون نجاح الوزارات المبحوثة في استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية ينعكس إيجاباً على أدائها المؤسسي.
4. دلت النتائج أن الأبعاد الفرعية أن الأبعاد الفرعية (موائمة النظام، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في تحقيـــق الأهـــداف، وفسر بعد موائمة النظام ما مقداره (28.5%) من التباين الكلي في تحقيـــق الأهـــداف، فسر بعدي (موائمة النظام وجودة المعلومات) ما نسبته (30.7%) التباين الكلي في تحقيـــق الأهـــداف، وفسرت المتغيرات (موائمة النظام وجودة المعلومات والإبداع في العمل وبناء موارد معلومات) ما مقداره(31.6%) من التباين في المتغير التابع. وما يفسر ذلك أن استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية غالباً ما يسهم في توزيع الأعمال وتحديد مهام الأفراد والمجموعات لتحقيق أهداف

النظام، الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات مما يؤدي إلى تقليل الكلفة والحصول على مزايا أفضل.

6. دلت النتائج أن الأبعاد الفرعية (الإبداع في العمل، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، وإن بعد بناء موارد معلومات فسر ما مقداره(18.6%) من التباين الكلي في بعد التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، وفسر بعدي (الإبداع في العمل وبناء موارد معلومات) ما نسبته (19%) التباين الكلي في بعد التعلم كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي. ومرد ذلك إلى أن استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية تعد عاملاً محفزاُ للأفراد للتعلم التنظيمي لحل مشاكل العمل والاستفادة من الفرص المتاحة ومحاولة تجاوز التهديدات المحتملة من البيئة الخارجية بما يحسن من مستوى الأداء المؤسسي بصورة شاملة.

7. دلت النتائج أن الأبعاد الفرعية (موائمة النظام، بناء موارد معلومات) كان لها أثر في تحقيق رضا متلقي الخدمة كبعد من أبعاد الأداء المؤسسي، وإن بعد بناء موارد معلومات قد فسر ما مقداره(28.3%) من التباين الكلي في بعد رضا متلقي الخدمة، وفسرت الأبعاد (موائمة النظام وبناء موارد معلومات) ما نسبته (30.2%) التباين الكلي في بعد رضا متلقي الخدمة. ويعزى ذلك إلى شعور العاملين في الوزارات المبحوثة بأهمية النظام الإستراتيجي داخل هذه الوزارات حيث يساهم في تقليل أخطاء العمل وتوفير المعلمات الإستراتيجية التي تستخدم في اتخاذ القرار الإداري المناسب. وتفسر هذه النتيجة على أن العاملين لديهم الثقة الكاملة عند استخدام النظام الإستراتيجي المطبق في الوزارات المبحوثة، حيث أن هناك وسائل آمنة لدى استخدام النظام وأن هذا النظام يبعث الثقة في نفوس المراجعين عند تقديم الخدمات الحكومية لهم وهذا يعزز من أهمية النظام الإستراتيجي في الوزارات المبحوثة لتحسين الأداء المؤسسي.

8. دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات

الإستراتيجية في مراكز الوزارات الأردنية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، مدة الخدمة) ويرجع السبب في ذلك إلى أنه كلما زاد مؤهل الفرد وخبراته يكون أكثر ادراكاً لتفاصيل العمل ولمنافع تطبيق النظام الإستراتيجي الذي يمنحهم الاطمئنان والاستقرار في العمل، وما يفسر تلك النتيجة أن خبرات العاملين الطويلة تولد لديهم معارف بسياسات وأهداف المنظمة التي يعملون بها، ويصبحون أكثر دراية بحيثيات العمل، وأنه كلما زاد مؤهل الفرد العلمي زادت قدراته على تقييم العناصر الايجابية في العمل ويرتقي مركزه الوظيفي، ويكون على درجة عالية من المسؤولية والإخلاص وحسن سير العمل.

9. دلت النتائج على وجود فروق ذات دلالة إحصائية للأداء المؤسسي في الوزارات الأردنية، تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي، مدة الخدمة) ويفسّر ذلك أنّ الفرد الحاصل على المؤهل العلمي المناسب للوظيفة يكون أكثر وعيا بجوانب العمل، وكلما كان المؤهل عالياً، كان فهم الفرد للعمل عالياً وبالتالي يكون إنجازه عالياً. وأنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير الخبرة في الأداء المؤسسي، وما يفسر تلك النتيجة أنه كلما زادت خبرات الفرد بالوظيفة يصبح أكثر علماً بحيثيات العمل، ويصبح أكثر اعتماداً على نفسه بخلاف المعينين الجدد فتزاد ثقته واعتماده على نفسه، وأنه توجد فروق ذات دلاله إحصائية لمتغير العمر في الأداء المؤسسي. ويمكن تفسير ذلك على أنه كلما زاد عمر الفرد كان أكثر نضجاً وإلماماً ويكون أكثر عطاءً وعلماً ودارية بحيثيات العمل.

4. 4 التوصيات:

على ضوء ما تقدم من نتائج توصي الدراسة بما يلي:

1. دلت النتائج على وجود أثر لأبعاد نظم المعلومات الإستراتيجية في الأداء المؤسسي، لذا يجب على مراكز الوزارات الأردنية التركيز على المعلومات الإستراتيجية التي تم استخدامها من خلال الوسائل التكنولوجية الحديثة كونها تحقق الدقة والسرعة في إيصال المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
2. ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم نظم المعلومات الإستراتيجية وتطويرها؛ لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، وتقليل أسباب المقاومة، ورفع الروح المعنوية، وإشعارهم بأهميتهم في الوزارة.
3. أن تبنى الوزارات الأردنية فلسفة إدارية وأساليب تنظيمية تدعم نظم المعلومات الإستراتيجية من قبل الإدارة العليا وذلك عن طريق العمل على تخصيص الموارد المالية البشرية الكافية وغرس ثقافة تنظيمية مرنة وتعاونية تدعم المعرفة بنظم المعلومات الإستراتيجية والمشاركة فيها.
4. توصي الدراسة بضرورة ربط كافة فروع الوزارة المنتشرة في المملكة بشبكة معلومات حديثة تتيح لمختلف الفروع المحافظة على خصوصيتها، وتمكنها من تقديم خدماتها للمراجعين بسهولة ويسر.
5. ولما كانت هذه الدراسة لم تغطي جميع الأبعاد إذ أبقت المجال مفتوحاً لدراسات أخرى مستقبلية تتناول أبعاداً جديدة ذات علاقة بمتغيرات الدراسة مثل (التعلم التنظيمي، القيادة التحويلية، والجودة الشاملة).

المراجع

أ. المراجع باللغة العربية:

اسماعيل، نورا هاني (2005). **تقييم أداء الموارد البشرية ومدى مساهمتها في رفع أداء المنشآت العامة: نموذج شركات الغزل والنسيج في الساحل السوري**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة تشرين: دمشق.

الجازي، علي، سويلم(2011) "**أثر فاعلية نظم المعلومات الإستراتيجية على جودة الخدمات الحكومية دراسة تطبيقية: إدارة ترخيص السواقين والمركبات في مديرية الأمن العام**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك.

الحبيب، محمد ابراهيم، (2004). برنامج الجودة الشاملة، **مجلة جامعة الملك عبد العزيز**، السنة الثانية، العدد الثاني. متوفر عبر http://iei.kau.edu.sa/

حريم، حسين، (2003) ، **إدارة المنظمات: منظور كلي**، ط 1 ، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن.

الحياري، محمود (2007)، **مدى توافق نظم المعلومات الإدارية مع استراتيجيات الأعمال التنافسية وأثره على الأداء المؤسسي للشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا.

حيدر، معالي (2002)، **نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، ط1، مصر، الدار الجامعية.

الخطيب، احمد وزيغان، خالد، (2009)، "**إدارة المعرفة ونظم المعلومات**"، الأردن، عمان، جدارا للكتاب العالمي للنشر والتوزيع ؛ اربد، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، ط1.

الخولي، هالة عبدالله (2001). استخدام نموذج القياس المتوازن للأداء في قياس الأداء ألاستراتيجيي لمنشآت الأعمال. **مجلة المحاسبة والإدارة والتامين**، جهاز الدراسات العليا والبحوث، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد57 (40)، ص1-44.

دروزة، سوزان صالح، (2008)، **العلاقة بين متطلبات أداره المعرفة وعملياتها وأثرها على تمييز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في وزارة التعليم العالي الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، المملكة الأردنية الهاشمية.

الردايدة، مراد خالد مصلح، (2008)، مدى اهتمام الجمارك الأردنية بتطبيق الضوابط الرقابية لأمن المعلومات المحاسبية في بيئة تكنولوجيا المعلومات: دراسة ميدانية، **دورية الإدارة العامة**، مجلد 47 ، عدد 4 ، ص95-125.

الزعبي، حسن (1999)، **أثر نظام المعلومات الإستراتيجي في بناء وتطوير المزايا التنافسية وتحقيق عوامل التفوق التنافسي: دراسة تطبيقية في المصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة بغداد.

الزعبي، حسن (2005)، **نظم المعلومات الإستراتيجية: مدخل استراتيجي**، ط1، عمان، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.

الزعبي، هيثم (2009)، **أثر عدم التأكد البيئي على فاعلية تخطيط نظم المعلومات الإستراتيجية في الجامعات الأردنية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، الأردن.

الزغيلات، علاء عبد الحافظ(2011)."**اثر فاعلية نظام تقييم الأداء الفردي في تحسين الأداء المؤسسي في وزارة العدل في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة ، الكرك.

السالم، مؤيد سعيد(2005).**نظرية المنظمة الهيكل والتصميم**، ط(2)، عمان: دار وائـل للنشر والتوزيع.

السالمي، علاء عبد الرزاق، (2010)، **تكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

سويسي هواري (2010) دراسة تحليلية لمؤشرات قياس أداء المؤسسات من منظور خلق القيمة، **مجلة الباحث**، العدد السابع، 55-70، الجمهورية الجزائرية.

الشرابي، فؤاد، (2008)، "**نظم المعلومات الإدارية**"، ط1، الأردن، عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.

الطائي، محمد والخفاجي، نعمة، (2009)، **نظم المعلومات الإستراتيجية: منظور الميزة التنافسية**، ط1، عمان، الأردن، دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الطراونة، علي راتب (2011) "**اثر الاستثمار في رأس المال الفكري على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية: المؤسسات العامة الأردنية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة ، الكرك.

الطراونة، محمد(2010)."**اثر سياسات الاختيار والتعيين.على الأداء المؤسسي في قطاع الصناعات الاستخراجية في الأردن**"، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة مؤتة، الكرك.

الطعامنه، محمد(2005). **معايير قياس الأداء الحكـومي وطـرق اسـتنباطها، نـدوة الأساليب الحديثة في قياس الأداء الحكومي**، المنظمة العربية للتنميـة الإداريـة، القاهرة، مصر.

الظفيري، نواف، (2010)، "**أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على مستوى الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على العاملين والموظفين في المؤسسات والدوائر الحكومية في المنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة ، الكرك.

العامرى، صالح مهدى محسن، والغالبى، طاهر محسن منصور (2003) "بطاقة القياس المتوازن للأداء كنظام لتقييم أداء منشآت الأعمال في عصر المعلومات: نمـوذج مقترح للتطبيق في الجامعات الخاصة"، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، كلية التجارة، جامعة المنصورة، العدد الثاني، ص ص 128-147.

العدلوني ، محمد أكرم (2002) ، **العمل المؤسسي**، الطبعة الأولى، عمـان : دار ابـن حزم للنشر والتوزيع

العدلوني، محمد أكرم(2002).**العمل المؤسسي**، ط(1)، بيروت: دار ابن الحزم.

العطوي، جمال(2010)."**أثر تعقد إجراءات العمل على الأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على العاملين في وزارة العدل في منطقة تبوك في المملكة العربية السعودية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك.

عليان، ربحي، (2008)، "**إدارة المعرفة**"، الأردن، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1.

الغالبي ،طاهر محسن وادريس ،وائل محمد صبحي ،(2007) ،**الادارة الاسـتراتيجية منظور منهجي متكامل**، عمان ،دار وائل للنشر .

غراب، كامل السيد وحجازي، فادية محمد،(2000)، **نظم المعلومـات الإداريـة**، ط1، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر.

الغويري، عمر (2004)، **تأثير نظم المعلومات الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية في شركتي الملكية الأردنية وموبايلكم**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الأردن.

الكردي، منال؛ العبد، وجلال (2003)، **مقدمة في نظم المعلومات الإدارية: المفـاهيم الأساسية والتطبيقات**، ط1، الإسكندرية، مصر، دار الجامعة الجديدة.

الكردي، موسى، الغامدي، علي، (2009) استراتيجيات قياس الأداء الحكومي بين نماذج الفكر الإداري وضرورات التغيير (المدخلات، العمليات، المخرجات، النتائج، المكونات)، **دورية الإدارة العامة**، 49(4)، 55-84.

الكساسبة، وصفي (2007)، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية الأداء المؤسسي: دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية**، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.

الماضي، محمد المحمدي(2005)،**آليات وأساليب قياس الأداء في القطاع الخاص**: ندوة الأساليب الحديثة في قياس الحكومي،القاهرة،مصر.

مبارك، عبدالله، (2004)، **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الإستراتيجية والهيكل التنظيمي والأداء " دراسة تحليلية لشركات التامين الأردنية** ، أطروحة دكتوراه غير منشورة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا .

المحاسنة ، محمد عبد الرحيم (2005) أثر كفاءة نظم المعلومات في فاعلية عملية اتخاذ القرارات، **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلد1، العدد1، ص ص 148-173.

محمد، فيصل وسالم، عبد الرحمن ،(2004)، **الأداء التنظيمي وأبعاد قياسه في الجامعات العربية – مقياس بطاقة الدرجة المتوازنة للأداء** ، بحث منشور في ملتقى موازنة البرامج والأداء وآليات تطبيقها في الجامعات العربية ، دمشق بتاريخ 25- 27 . تموز – 2004

المصري، احمد محمد، (2008) ، **الإدارة الحديثة، الاتصالات - المعلومات– القرارات**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر.

المعشر زياد، يوسف، والخصبة، محمد،(2006)، "أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي الأردني" **المجلة الأردنية في إدارة الأعمال**، المجلّد (2)، العدد (4)، ص ص 39-65.

المغربي، كامل محمد (2007) **الإدارة أصالة المبادئ والأسس ووظائف المنشأة مع حداثة وتحديات القرن الحادي والعشرين**، ط1، دار الفكر، عمان.

النجار، فايز وعلي ، عبدالستار (2006)، " **الريادة وإدارة الأعمال الصغيرة** "، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، عمان

نجم، عبود، (2005)، "**إدارة المعرفة – المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات**"، الاردن، عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1.

نصيرات، فريد والخطيب، صالح (2005). "التخطيط الاستراتيجي والأداء المؤسسي: دراسة تحليلية لقطاع صناعة الأدوية الأردنية"، **مجلة دراسات**: **العلوم الإداريـــة**، المجلد (32)، العدد (2)، 415-433.

النعيمي، جلال محمد، (2007) ، عرض نقدي لكتاب تكنولوجيا المعلومات لـــلإدارة: تحول المنظمات نحو الاقتصاد الرقمي، **دورية الإدارة العامة**، مجلد 47 ، عدد 3، 2007، ص 467 – 486 .

نوفل، موسى عبد الهادي(2002) ، **تقييم أداء الشركات الصناعية المـــساهمة العامـــة الاردنية باستخدام معدل العائد للفترة من 1991-2000**، رسالة ماجستير غيـــر منشورة، جامعة ال البيت، عمان .

وادي، رشدي عبد اللطيف؛ و غنيم، ماهر أحمد محمود (2007)، " **مدى جودة المعلومات التي تنتجها نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في بلديات محافظات غزة** "، **مجلة جامعة الأقصى**، المجلد الحادي عشر، العدد الثاني، ص75-92.

الوليد، بشار، (2009)، "**نظام المعلومات الإدارية**"، الأردن، عمان: دار الراية للنـــشر والتوزيع.

يوسف، محمد محمود (2005)، **البعد الاستراتيجي لتقييم الأداء المتوازن** (القـــاهرة : المنظمة العربية للتنمية الإدارية.

ب. المراجع الأجنبية:

Alter, Steven. (2002), "**Information Systems: The Foundation of e-Business"**, 4thed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River.

Banker, R. D., & Chang, H.H., & Majundar, S. K.,(2009) Framework for Analyzing Changes in Strategic Performance” **Strategic management Journal**, Vol.(17), No.,(9), pp: 23-36.

Barua, A., Konana, p. Whinston, A &Yin, f. (2004),"An Empirical Investigation of Net-Enabled Business Value.", **MIS Quarterly**, Dec., Vol.28, pp.585

Brien, James (2000) **An Introduction to Information Systems**, 9th ed, New York: Mcgraw Hill.

Brown, Thomas S. & Williams, Ralph K.& Brown, James T, (2009), "A Comparison Of Attitudes Toward Computers Among Business Professionals In China Japan And United States," **Journal Of Computer Information Systems**, vol. 38 No. 3, spring, pp. 1-5.

Callen, Jeffrey, L. April Klein, Daniel Tinkelman(2003), Board Composition, Committees, and Organizational Efficiency: The Case of Nonprofits, **Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly**, Vol. (32), No. (4), pp. 493-520.

Cassidy , Anita,(2006),**Apractical Guide to Information Systems strategic Planning**, 2nd, ,NY, Auerbach Puplications, Taylor and francis Group .

Chenhall, R., (2005) "Integrative Strategic Performance Measurement Systems, Strategic Alignment of Manufacturing, Learning and Strategic Outcomes: An Exploratory Study", **Accounting Organizations & Society**, No.30, , PP. 395-422. Available from : http : \\www.sciencedirect.com

Daft, R. L. , (2001) , **Organizational theory and design**, Thomson Learning , USA, 8th edition.

David, Naranjo-Gil (2009)," Management information systems and strategic performance: The role of top team composition **"**, **International Journal of Information Management**, Volume 29, Issue 2, Pages 104-110.

Davig, William; Elbert, Norb, & Brown Steve, (2004), **Implementing a Strategic Planning Model for Small Manufacturing Firms: An Adaptation of the Balanced Scorecard**, Sam Advanced Management Journal, Winter, Pp. 18-23.

Dougherty, D. & Hardy, C. (1996) Sustained production innovation in large, mature organisations: Overcoming innovation-to-organisation problems. **Academy of Management Journal**, 39(5), 1120–1153

Dudeja V.D,(2000), **Management Information System In The New Millennium**, Common Wealth Publisher, New Delhi.

Hendricks, Kevin; Menor, Larry & Wiedman, Christine, (2004), The Balanced Scorecard: To adopt or not to adopt ?, **Ivey Business Journal,** November/December, Pp. 1-18.

Hill, C & Jones, G, (2001), **Strategic Management: An Integrated Approach**, 5th, ed, U.S.A, ,Houghton Mifflin Company.

Ho, L.-A. (2008). "What affects organizational performance? The linking of learning and knowledge management." **Industrial Management + Data Systems,** Volume 108:9:1234-1254.

Jiming , (2009), **Exploring The Link between Knowledge Management Performance and Firm Performance** ,Unpublished Doctoral the sis.

Kaplan R., & Atkinson A.A., (1998). **Advanced Management Accounting**, Prentice Hall,N.J, Third Edition,

Kaplan, R., & Norton, D, (1992), "The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance", **Harvard Business Review**, January-February, Pp. 71-79.

Kotler,P., (1997), "**Marketing Management**", 8th ed., New Jersey: prentice-Hall.

Laudon, Kenneth C., Laudon, Jane P.(2008), **"Management Information Systems"**, 11 Edition. New Jersey. Prentice- Hall, Inc.

Laudonm Kenneth c., and Laudon, Jane p., (2007), "Management Information Systems: Managing the Digital Firm", 10thed, New Jersey: Prentice-Hall, Person Education, Upper Saddle River. PP 14.

Macinati, Manuela S (2007), The Relationship between quality management system and organizational performance in the Italian National Health service, **health policy**, Vol.(85), Issue (2), pp 228-241.

Maisel , L.S. ,(1992), Performance Measurement : The Balanced Scorecard Approach . **Journal of Cost Management** , Vol. (44), Issue (1), , 47-52 .

Marr, B., G. Schiuma, & A. Neely, (2004)"The Dynamics of Value Creation: Mapping your Intellectual Performance Drivers", Journal of Intellectual Capital, **Bradford**, Vol. 5, Iss. 2,, PP. 312-326. Available from : http :\\www.proquest.com.

Niven, P.(2003). **Balanced Scorecard Academy Powered by, paul Qppsoft ware QPR**. Available on, http :// www. qp ronline com.

O'Brien james A.(2002: A),"**Management information system. A. managerial end user perspective**"Richard , Irwin inc U.S.A ,p16.

O'Brient, James, A., (2002: B), "**Management Information Systems: Management Information Technology in the E-Business Enterprise**", 5thed., Irwin, Boston Burr Ridge: McGraw- Hill Companies,Inc. p 507.

Olalla, Marta Fossas, (2009), “Information Technology in Business Process Reengineering”, **International Advances in Economic Research**, Vol. (6), Issue (3), pp581-589.

Oldcorn, R., & Parker, D. (1996). **The Strategic investment decision: Evaluating opportunities in dynamic markets**. London: Pitman

Oz, Effy (2002) **Management information System**, third ed. Canada

Parmenter, D., (2007)"**Performance Measurement**", Financial Management, London, PP. 32-36. Available from : http : \\www.proquest.com

Ramaswamy, R. (1996). Design and management of service processes: Keeping customers for life. Massachusetts: Addison-Wesley.

Ray, S.,(2004),**Performance Implications of Corporate Strategy Behavior of Firms in an Emerging Economic in Liberalization, Problems and Perspectives in Management**, India Institute of Management Calcutta, available on WWW.businessperspectives.com.

Rivard, S., L. Raymond, & D. Verreault, (2006) "Resource – Based View and Competitive Strategy: An Integrated Model of the Contribution of IT to Firm Performance", **The Journal of Strategic Information Systems**, Vol. 15, Iss. 1, PP. 29-50. Available from :http :\\www.sciencedirect.com

Ryker, Randy & Nath, Ravinder, (2010), **User Satisfaction Determinants : The Role Of Hardware And Procedural Components " Journal Of Computer Information System, Vol. 38, No.2, pp. 44-48.**

Turban E, Mclean, E and Wetherbe J. (2008). **Information Technology for Management** –6th, Edition London: Pitman

Turban, Efrain, Mclean,, (2002), **Information Technology For Management. Improving Quality And Productivity**, John Wiley, New York.

Vlahos George E. and Thomas W. Ferratt and Georg Knoepfle 2012) The use of computerbased information systems by German managers to support decision making. **Information & Management** 41(6), 763–779.

Vointece ,Stevany,(2008), **Learning Embeded in Organizations Culture Organizational Performance** University of New- Mexico.

Walter, A. (2012), " Strategic Information & Strategic Decision Making : the EIS/CEo interface in smaller manufacturing companies ", **Information & Management**, Volume: 40 Issue: 6 pp.487-495

Wheelen, Thomas L. ; Hunger, David (2000), **Strategic Management and Business Policy**, Prentice Hall.

Wilson, David A, (2000), **Managing Information**, linacre House, Britain.

Wolfe, L, (1994), **Performance measures in Service Business**, CIMA publication, London.

ملحق (أ)

أداة الدراسة بالصورة النهائية

بسم الله الرحمـــن الرحيم

أخي الموظف الفاضـــل :

تهدف هذه الدراسة إلى قياس **أثر استخدام نظم المعلومات الإستراتيجية على الأداء المؤسسي دراسة ميدانيـــة في مراكز الوزارات الأردنية،** أرجو التلطف بتعبئة فقرات هذه الاستبانة، علماً بأن المعلومات ستعامل بسرية تامـــة ولأغراض البحث العلمي، وذلك بوضع إشارة(X) في المربع الذي يتوافق مع حالتك.

شاكرا لكم حسن تعاونكم

الباحث

أحمد النوايسه

الجزء الأول: يرجى قراءة العبارات الآتية بدقة ووضع إشارة (×) داخل القوسين اللذين يقابلان العبارة التي تنطبق مع رأيك

أولاً	**المستوى الوظيفي**	مدير	☐	مساعد مدير	☐
		رئيس قسم	☐	رئيس شعبة	☐
ثانياً	**مدة الخدمة**	5 سنوات فأقل	☐	من 6 – 10 سنوات	☐
		من 11 – 15 سنة	☐	16 سنة أو أكثر	☐
ثالثاً	**المستوى العلمي**	الثانوية العامة فما دون	☐	دبلوم كلية مجتمع	☐
		بكالوريوس	☐	دراسات عليا	☐
رابعا	**العمر** :	30 سنة فأقل	☐	31 – 40 سنة	☐
		40– 50 سنة	☐	51 سنة فأكثر	☐
خامساً	**النوع الاجتماعي** :	ذكر	☐	أنثى	☐

الجزء الثاني: يرجى قراءة كل فقرة من هذه الفقرات ووضع إشارة(×) عند البديل الذي يعكس رأيك.

الرقم	الفقرة	تنطبق دائماً	تنطبق غالباً	تنطبق أحياناً	تنطبق نادراً	لا تنطبق إطلاقاً
	موائمة النظام					
.1	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة الاستفادة من المعلومات المخزنة لتطوير مهارات العاملين فيها.					
.2	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من الارتقاء المستمر بمستويات الأداء.					
.3	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من الحصول على معلومات من البيئة الخارجية.					
.4	يساهم نظام المعلومات الإستراتيجي في تحقيق أهداف الوزارة بدرجة عالية.					
.5	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من التكيف مع البيئة الداخلية.					
.6	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي الوزارة من التكيف مع البيئة الخارجية.					
.7	لدى الوزارة برامج مخططة للحصول على المعلومات الإستراتيجية.					
	جودة المعلومات					
.8	تخضع المعدات المستخدمة في نظام المعلومات في الوزارة لصيانة دورية .					
.9	تقدم الوزارة خدماتها في نظام المعلومات الإستراتيجية وفق المواصفات التي يحددها المستخدم للنظام.					
.10	تلتزم الوزارة في تقديم خدماتها في نظام المعلومات الإستراتيجية بما تعد به في الوقت المحدد فعلاً.					
.11	يشعر المستخدم لنظام المعلومات في الوزارة بالأمان في التعامل مع المعلومات					
.12	يشعر المستخدم لنظام المعلومات في الوزارة بالثقة في تعاملاته مع					

	المعلومات					
.13	تبدو التسهيلات المادية (المكان، المكاتب، المساحة) لنظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة ملاءمة.					
	الإبداع في العمل					
.14	يوفر نظام المعلومات الإستراتيجي للعاملين تنفيـذ أفكـار تتـسم بمخاطرة عالية.					
.15	أشعر بان المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة ذات أهمية كبيرة في إيجاد طرق جديدة لتنفيذ العمل.					
.16	يوّفر نظام المعلومات في الوزارة معلومات تتفق مع احتياجـات المستخدم المتوقعة.					
.17	تساهم المعلومات التي يتيحها نظام المعلومات الإسـتراتيجية فـي تقليل أخطاء العمل.					
.18	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة تجربة أفكار وطرق جديدة لحل المشاكل.					
.19	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة المعلومـات أينمـا نحتاجها.					
	بناء موارد معلومات					
.20	يسّهل على العاملين في الوزارة التعامـل مـع برمجيـات نظـم المعلومات الإستراتيجية المتواجدة فيها.					
.21	يتيح نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة معلومات متجددة.					
.22	يسّهل نظام المعلومات الإستراتيجي عملية انجاز المعـاملات فـي الوزارة.					
.23	تمتلك الوزارة أساليب حديثة للحصول على البيانات اللازمة لها.					
.24	يوّظف نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة أجهزة وبرمجيات حديثة.					
.25	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي في الوزارة متخذ القرار مـن تحسين عمليات اتخاذ القرارات.					

.26	يمكّن نظام المعلومات الإستراتيجي المستخدمين من الاستفادة مــن المعلومات بعد أن يتم استخدامها.						
	تحقيـــــق الأهـــــداف						
.27	تعمل الوزارة على وضع الأهداف المحددة والقابلة للتطبيق.						
.28	هناك تطابق مدروس بين أهداف الوزارة وأهداف موظفيها.						
.29	تحظى جميع الأهداف التي تتبناها الوزارة بقبول الموظفين إليها.						
.30	تعتمد الوزارة إستراتيجية الترابط بين الأهداف الفرعية والرئيسية.						
.31	تعتبر الوزارة المشاركة القاعدة الأساسية في وضع الأهداف الأساسية وفي بلورة الأهداف الجديدة.						
	العمليات الداخلية						
.32	تركز الوزارة على إتباع منهجية التحسين المستمر لجودة الخدمات المقدمة.						
.33	يتم توزيع العمل بين الموظفين في الوزارة حسب الاختصاص وبعدالة نسبية.						
.34	يوجد تنسيق تام بين الوحدات الفرعية المختلفة لالوزارة لإنجـــاز المهام المطلوبة.						
.35	تساعد بيئة العمل الداخلية الموظفين في الوزارة على الابتكار والابداع في أعمالهم.						
.36	تهتم الوزارة بالمعلومات الراجعة من متلقي الخدمة لاستخدامها في عمليات التشغيل الداخلية.						
	التعلم						
.37	تقدم الوزارة الحوافز التشجيعية للموظفين لتطوير مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية.						
.38	تهتم الوزارة باستمرار بالأفكار الجديدة والمتطورة التي تخدم تطوير العمل.						
.39	تعمل الوزارة على الاستفادة من تجارب المؤسسات الناجحة.						
.40	تعمل الوزارة على وضع الخطط والمشاريع لتنمية وتطوير أعمالها						

	وتبسيط إجراءاتها.					
.41	يساعد الهيكل التنظيمي في الوزارة الموظفين في التطوير والتعلم.					
	رضا متلقي الخدمة					
.42	تعمل الوزارة على المحافظة على السمعة والعلاقة الايجابية مع الجمهور					
.43	تركز الوزارة على الوفاء بالجودة لتحقيق مطالب الجمهور					
.44	تضع الوزارة برامج في المسؤولية الاجتماعية والبيئية في منطقة العمل لتحقيق رضا الجمهور					
.45	تعتمد الوزارة على رأي متلقي الخدمة(الجمهور) كأولوية لأداء لأعمالها					
.46	توجد في الوزارة وحدة لدراسة متطلبات وشكاوى الجمهور تقوم بدراسة حاجات ورغبات وانتقادات الجمهور					

ملحق (ب)

اسماء السادة المحكمين

الرقم	الاسم	التخصص	مكان العمل
1	أ. د. نضال الحوامدة	الادارة العامة	جامعة مؤتة
2	أ.د. خالد الزعبي	الادارة العامة	جامعة مؤتة
3	د. سامر البشابشة	الادارة العامة	جامعة مؤتة
4	د. فاطمة الربابعة	الادارة العامة	جامعة مؤتة
5	د. فيروز الضمور	قسم نظم المعلومات	جامعة مؤتة
6	د. عادل سلوم	قسم نظم المعلومات	جامعة مؤتة
7	د. كامل الحواجرة	إدارة الاعمال	جامعة الشرق الاوسط

المعلومات الشخصية

الاسم: أحمد عبد الوهاب النوايسة.

التخصص: ماجستير إدارة عامة.

الكلية: إدارة الأعمال.

السنة: 2013م.

هاتف رقم: 0799752552

البريد الإلكتروني: ahmednawaiesh@yahoo.com